 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI - IS - 001
	INSTRUCTIVO: MANEJO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE CASOS	Versión: 1
		Fecha: 3/Oct/2025

INSTRUCTIVO DE MANEJO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE CASOS

1. OBJETIVO

El presente instructivo tiene el objetivo de brindar a los diferentes usuarios de la Mesa de Ayuda Integral una guía clara y concisa sobre cómo utilizar la herramienta de gestión de casos de la SNR de manera adecuada y efectiva.

1. ALCANCE

Este instructivo está dirigido a todos los usuarios de la herramienta de gestión de casos en al SNR a nivel nacional.

2. GLOSARIO

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.

3. RESPONSABLE

Oficina de Tecnología de la Información

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES


4.1 CONSIDERACIONES GENERALES

En la Superintendencia de Notariado y Registro se cuenta con la herramienta CA Service Desk para la recepción, gestión, documentación y cierre de casos de la Mesa de Ayuda Integral – MAI. A continuación, se describen las principales actividades que se pueden realizar a través de este aplicativo

4.2 MANEJO DE LA HERRAMIENTA

4.2.1 Ingreso a la Herramienta. En cualquier navegador de internet se digita la siguiente dirección de acceso a la herramienta de gestión de casos:

<http://mesadeservicio.supernotariado.gov.co:8080/CAisd/pdmweb.exe>

 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI - IS - 001
	INSTRUCTIVO: MANEJO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE CASOS	Versión: 1
		Fecha: 3/Oct/2025

Nota: Para acceder a la herramienta, es preciso estar conectado a la red de la Entidad.

Al ingresar a la dirección mencionada, el sistema solicita ingresar el usuario y contraseña asignado por el administrador del aplicativo:

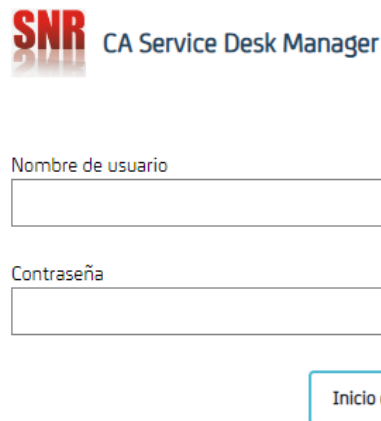



Figura 1. Interfaz de la herramienta de gestion de casos

4.2.2 Consultas.

- *Casos Asignados.* Al ingresar a la herramienta se visualiza la pestaña “Service Desk”, dar clic; en el menú lateral izquierdo que se despliega el “panel de resultados”, ubique en el listado que se despliega la opción “Mis Incidentes” y/o “Mis solicitudes” y de clic. Allí se podrán visualizar los casos asignados o por gestionar:

	PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI - IS - 001
	INSTRUCTIVO: MANEJO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE CASOS	Versión: 1
		Fecha: 3/Oct/2025

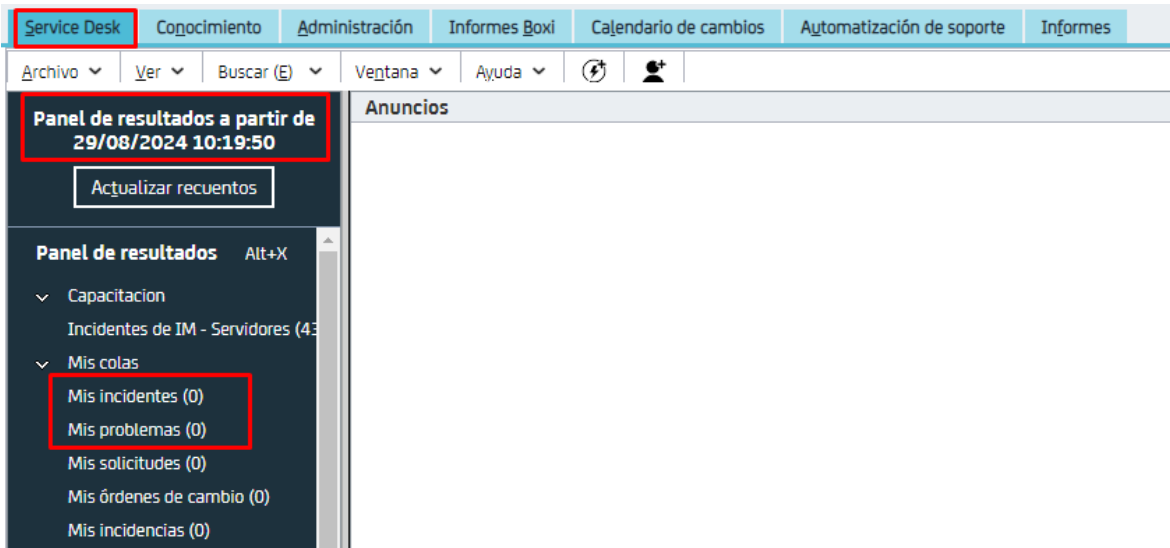


Figura 2. Interfaz de la herramienta de gestion de casos

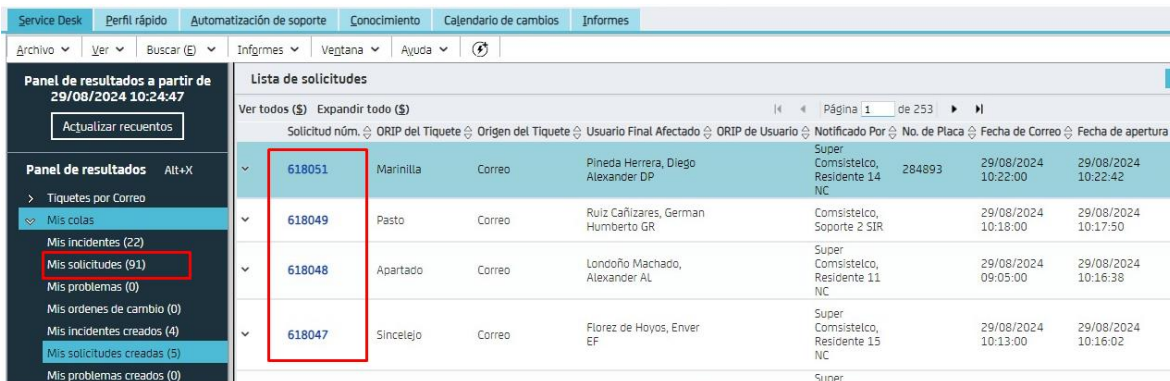


Figura 3. Interfaz de la herramienta de gestion de casos

- **Búsqueda por parámetros específicos.** Al ingresar a la herramienta se visualiza la pestaña “Service Desk”; se da clic en la pestaña “Buscar (E)” y se elige la opción de acuerdo con la búsqueda de solicitud:

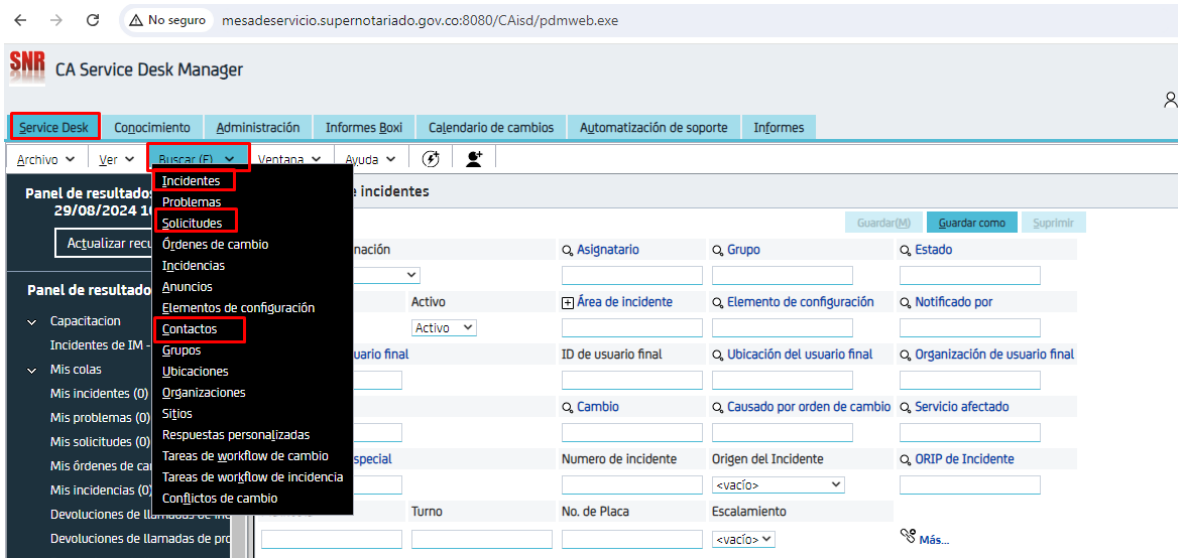


Figura 4. Interfaz de la herramienta de gestion de casos

Cualquiera de las opciones seleccionadas dirigen a la siguiente pestaña que permite realizar búsqueda por filtros:

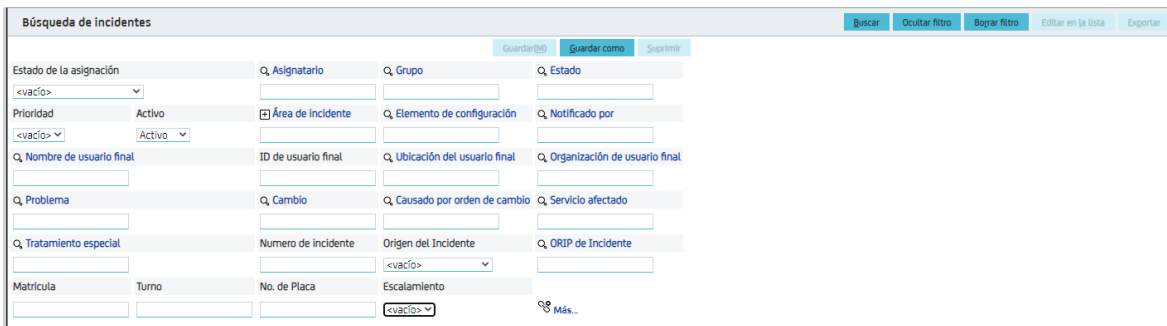


Figura 5. Interfaz de la herramienta de gestion de casos

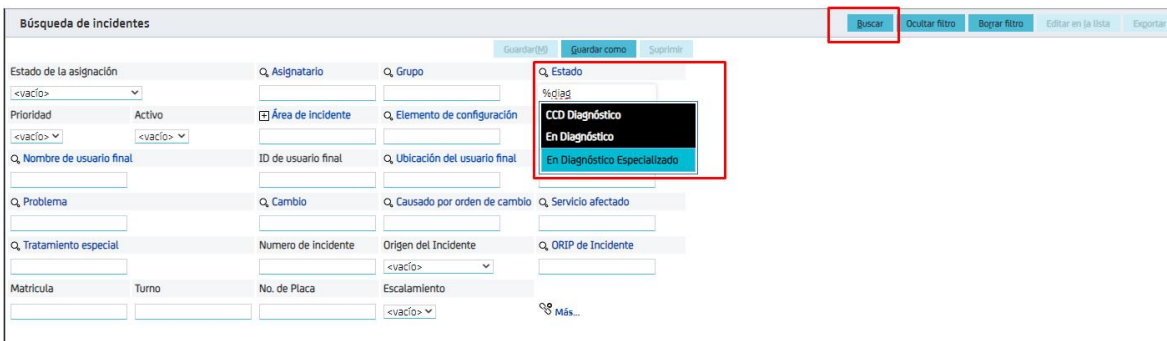

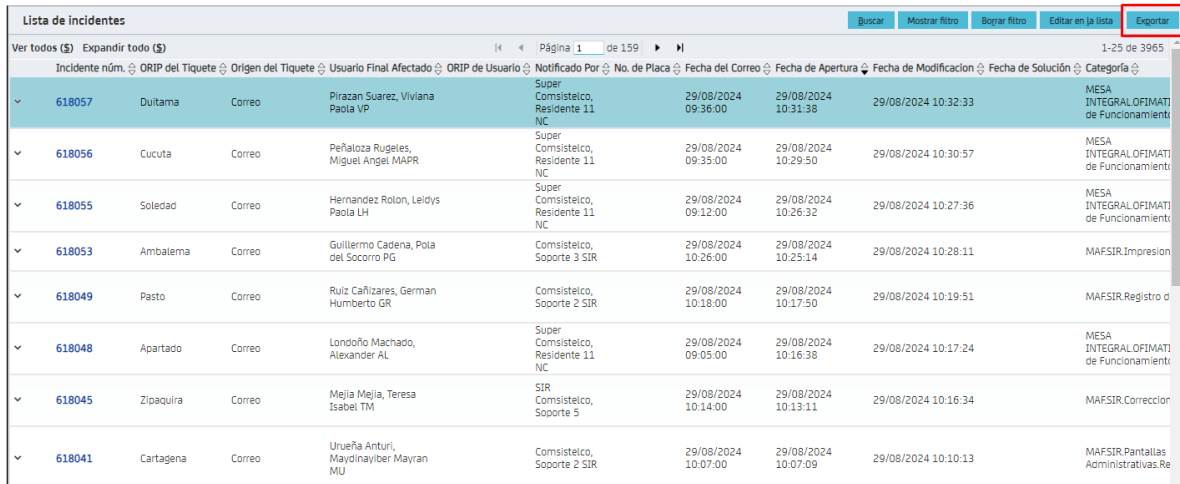


Figura 6. Interfaz de la herramienta de gestion de casos

	PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI - IS - 001
	INSTRUCTIVO: MANEJO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE CASOS	Versión: 1
		Fecha: 3/Oct/2025

Nota: Para realizar la búsqueda, es necesario que en cada una de las casillas se ingrese el carácter “%”.

Al realizar la búsqueda, se muestra la siguiente pestaña que le permite visualizar todos los casos asociados a los filtros seleccionados. Todas las búsquedas dan la opción de descargar los resultados en un archivo Excel al dar clic en “Exportar”:



Incidente n.º	ORIP del Tiquete	Origen del Tiquete	Usuario Final Afectado	ORIP de Usuario	Notificado Por	No. de Placa	Fecha del Correo	Fecha de Apertura	Fecha de Modificación	Fecha de Solución	Categoría
618057	Duitama	Correo	Pirazan Suarez, Viviana Paola VP	Super Comisisteco, Residente 11 NC	Super Comisisteco, Residente 11 NC		29/08/2024 09:36:00	29/08/2024 10:31:38	29/08/2024 10:32:33		MESA INTEGRAL OFIMATI de Funcionamient
618056	Cucuta	Correo	Peñaloza Rugéles, Miguel Angel MAPR	Super Comisisteco, Residente 11 NC	Super Comisisteco, Residente 11 NC		29/08/2024 09:35:00	29/08/2024 10:29:50	29/08/2024 10:30:57		MESA INTEGRAL OFIMATI de Funcionamient
618055	Soledad	Correo	Hernandez Rolon, Leidys Paola LH	Super Comisisteco, Residente 11 NC	Super Comisisteco, Residente 11 NC		29/08/2024 09:12:00	29/08/2024 10:26:32	29/08/2024 10:27:36		MESA INTEGRAL OFIMATI de Funcionamient
618053	Ambalema	Correo	Guillermo Cadena, Pola del Socorro PG	Comisisteco, Soporte 3 SIR	Comisisteco, Soporte 3 SIR		29/08/2024 10:26:00	29/08/2024 10:25:14	29/08/2024 10:28:11		MAFSIR Impresion
618049	Pasto	Correo	Rulz Cañizares, German Humberto GR	Comisisteco, Soporte 2 SIR	Comisisteco, Soporte 2 SIR		29/08/2024 10:18:00	29/08/2024 10:17:50	29/08/2024 10:19:51		MAFSIR Registro d
618048	Apartado	Correo	Londoño Machado, Alexander AL	Super Comisisteco, Residente 11 NC	Super Comisisteco, Residente 11 NC		29/08/2024 09:05:00	29/08/2024 10:16:38	29/08/2024 10:17:24		MESA INTEGRAL OFIMATI de Funcionamient
618045	Zipaquira	Correo	Mejía Mejía, Teresa Isabel TM	SIR Comisisteco, Soporte 5	SIR Comisisteco, Soporte 5		29/08/2024 10:14:00	29/08/2024 10:13:11	29/08/2024 10:16:34		MAFSIR Corrector
618041	Cartagena	Correo	Urueña Anturi, Maydinayber Mayran MU	Comisisteco, Soporte 2 SIR	Comisisteco, Soporte 2 SIR		29/08/2024 10:07:00	29/08/2024 10:07:09	29/08/2024 10:10:13		MAFSIR Pantallas Administrativas Re

Figura 7. Interfaz de la herramienta de gestion de casos

- **Búsqueda por número de caso y visualizar detalles.** Al ingresar a la vista de inicio de la herramienta se visualiza en la esquina superior derecha un recuadro que permite realizar búsqueda por varios filtros predeterminados, como el número de caso:

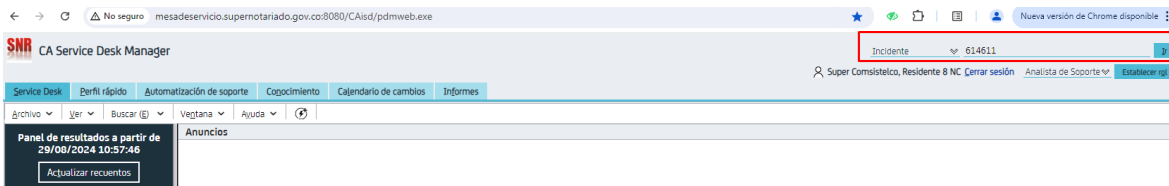



Figura 8. Interfaz de la herramienta de gestion de casos

Al seleccionar uno de los filtros, insertar un dato para consulta y dar clic en la opción “Ir” u oprimir Enter, se dirige a la siguiente pantalla emergente que permite visualizar los detalles de la consulta y que incluye información como: datos de creación, estado, historial de transferencias y comentarios en la opción “2. Registros”, entre otros:

	PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI - IS - 001
	INSTRUCTIVO: MANEJO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE CASOS	Versión: 1
		Fecha: 3/Oct/2025

Detalles del incidente: 614611

Solicitante	Usuario final afectado	Área del incidente	Estado	Prioridad
Ramos Santos, Olga Lucia OR	Ramos Santos, Olga Lucia OR	MAFSIR.Registro de Documentos.Desanotado	En Diagnóstico Especializado	Baja
Matrícula	Turno	ORIP de Incidente	No. de Placa	Notarías
N/A	N/A	Zipaquirá		

Actividades:

Notificado por	Escalamiento	Grupo	Asignatario
Comisstelco, Soporte 2 SIR	Nivel 1	MAF COMSISTELCO	Comisstelco, Soporte 2 SIR
Urgencia	Impacto	Incidente grave	Elemento de configuración
Baja	Bajo	No	
Problema	Síntoma	Código de resolución	Método de resolución
Fecha/hora de devolución de la llamada	Cambio	Causado por orden de cambio	Ticket de sistema externo
Origen del Tiquete	Servicio afectado	ORIP Usuario Final	Tipo de ORIP
Correo	Solucionado por	Cerrado por	Ataque Exitoso?
Fecha del correo	Comisstelco, Soporte 2 SIR		
13/08/2024 13:51:00			

Resumen: Finalizar turnos migrados de folio a SIR. Descripción: El (la) funcionario(a) Olga Lucia Ramos Santos de la Orip Zipaquirá remite correo indicando que los turnos en el archivo adjunto son de turnos que no fueron finalizados correctamente. Se adjunta archivo.

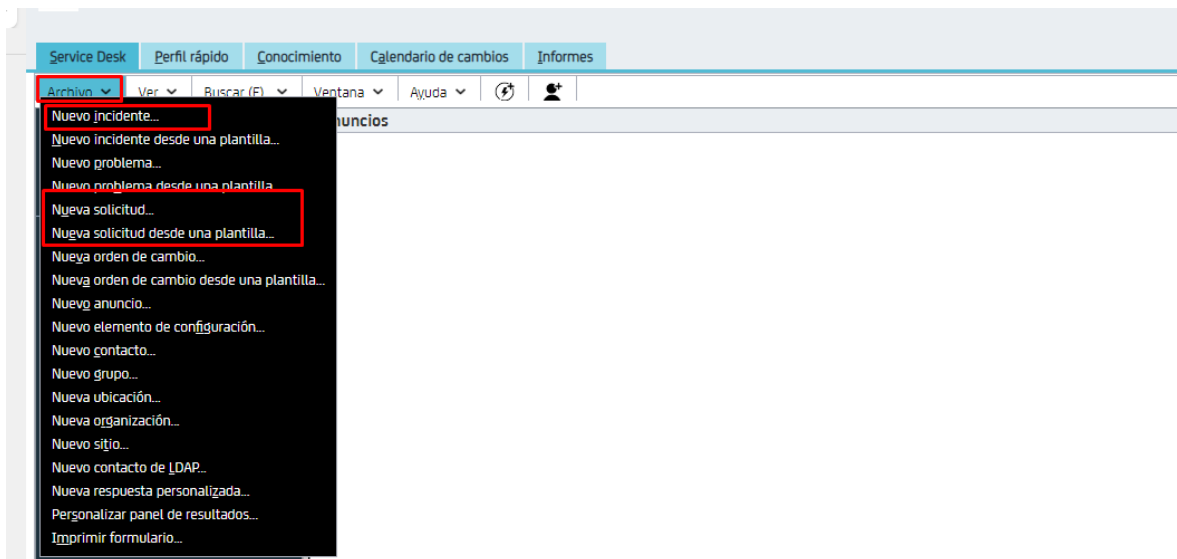
Fecha/hora de apertura	Última modificación	Fecha/hora de resolución	Fecha/hora de cierre
13/08/2024 13:50:34	29/08/2024 09:18:38		

Lista de registros de actividades del incidente:

Tipo	Creador	Activado	Tiempo invertido	Descripción
Registrar comentario	Comisstelco, Soporte 2 SIR	29/08/2024 09:18:34	00:00:04	Cordial saludo: Le informamos que su solicitud registrada con el número de ticket 614611 fue solucionada exitosamente. La solución...
Transferencia	Daglina Pescador, Diego Armando	28/08/2024 17:46:51	00:00:17	Se finalizan turnos, por favor validar con la oficina

Figura 9. Interfaz de la herramienta de gestion de casos


4.2.3 Creación. Al ingresar a la herramienta se visualiza la pestaña “Service Desk, seleccionar; luego se da clic en la pestaña “Archivo” y se pueden visualizar las opciones “Nuevo incidente” y “Nueva solicitud” a elección de acuerdo con las características del caso reportado:



The screenshot shows the 'Archivo' (File) menu open in the application. The menu items are:

- Nuevo incidente...
- Nuevo incidente desde una plantilla...
- Nuevo problema...
- Nuevo problema desde una plantilla...
- Nueva solicitud...
- Nueva solicitud desde una plantilla...
- Nueva orden de cambio...
- Nueva orden de cambio desde una plantilla...
- Nuevo anuncio...
- Nuevo elemento de configuración...
- Nuevo contacto...
- Nuevo grupo...
- Nueva ubicación...
- Nueva organización...
- Nuevo sitio...
- Nuevo contacto de LDAP...
- Nueva respuesta personalizada...
- Personalizar panel de resultados...
- Imprimir formulario...

Figura 10. Interfaz de la herramienta de gestion de casos

	PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI - IS - 001
	INSTRUCTIVO: MANEJO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE CASOS	Versión: 1
		Fecha: 3/Oct/2025

Nota: Para los casos asociados con SNR-Correo Institucional (Office 365) se utiliza la opción de “Nueva solicitud desde una plantilla”.

A continuación, se visualiza la siguiente pantalla emergente en la cual se deben diligenciar como mínimo los datos señalados, junto con la plantilla de creación de casos disponible en la “guía Plantillas MAI”.

4.2.4 Cambio de Estado. Los requerimientos que sean creados en la herramienta de gestión de casos y se les genere número de ticket podrán tener los siguientes estados disponibles:

Abierto: Estado inicial al crear un ticket.

En Diagnóstico: Tras validar el estado de lo reportado, se llevan a cabo actividades para identificar las causas de las fallas o los componentes que requieren intervención, con el objetivo de emitir un diagnóstico y establecer alternativas de solución.

Diagnóstico Especializado: El ticket ha sido escalado por superar el alcance de la MAI.

En Análisis: Casos que presentan novedades y requieren permanecer abiertos en la bandeja del agente.

Programación de Visita: Caso escalado para el agendamiento de un técnico en el sitio.

Detenido por Garantía: Caso en proceso de validación por un proveedor externo debido a garantía.

Solucionado: Una vez identificadas las causas de la falla, se realizan las actividades pertinentes para ofrecer una solución definitiva.

Cerrado: Estado automático que se activa por la herramienta 24 horas después de haber sido marcado como solucionado.

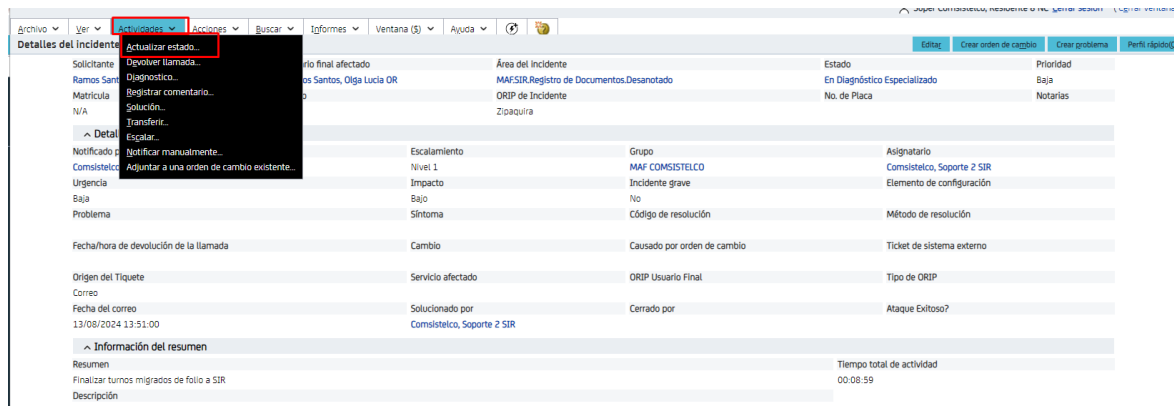



Figura 12. Interfaz de la herramienta de gestión de casos

Para hacer el cambio del estado, en la barra de opciones superior, se da clic en la pestaña “Actividades” y a continuación “Actualizar estado”.

	PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI - IS - 001
	INSTRUCTIVO: MANEJO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE CASOS	Versión: 1
		Fecha: 3/Oct/2025

Al dar clic en la opción “Nuevo Estado”, se puede asignar el estado correspondiente. En “descripción del usuario”, se incluye la información necesaria conforme con la “Guía de plantillas”, con el caso, su gestión y situación. Para finalizar, dar clic en “Guardar”:

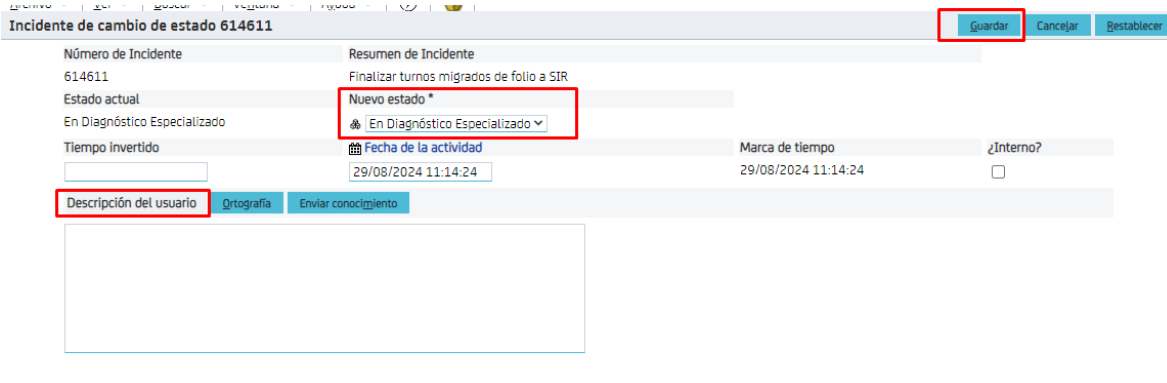


Figura 13. Interfaz de la herramienta de gestion de caso

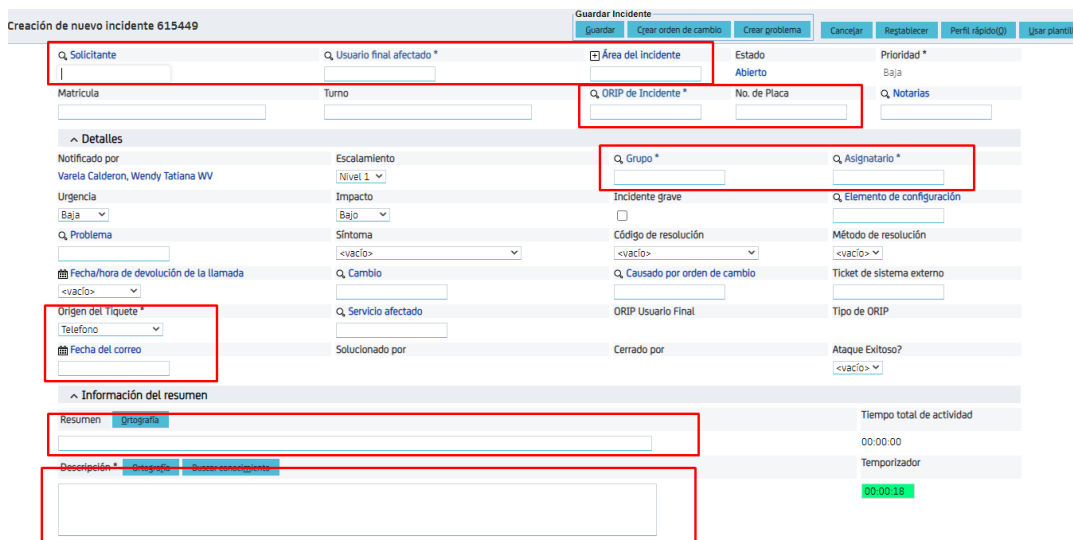



Figura 11. Interfaz de la herramienta de gestion de casos

Nota: Cuando se trata de un requerimiento asociado con los Sistemas SIR y SIN, es necesario el diligenciamiento de los campos “Matricula y turno” y “Notarias”.

4.2.5 Transferencia / Escalar Caso. La transferencia de un ticket, se refiere al movimiento del caso a la bandeja de integrantes del mismo grupo (ej: entre agentes de mesa de ayuda). Por su parte, el escalamiento tiene que ver con el movimiento del caso a la bandeja de otros grupos en la entidad (ej: escalamiento a IRIS documental).

	PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI - IS - 001
	INSTRUCTIVO: MANEJO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE CASOS	Versión: 1 Fecha: 3/Oct/2025

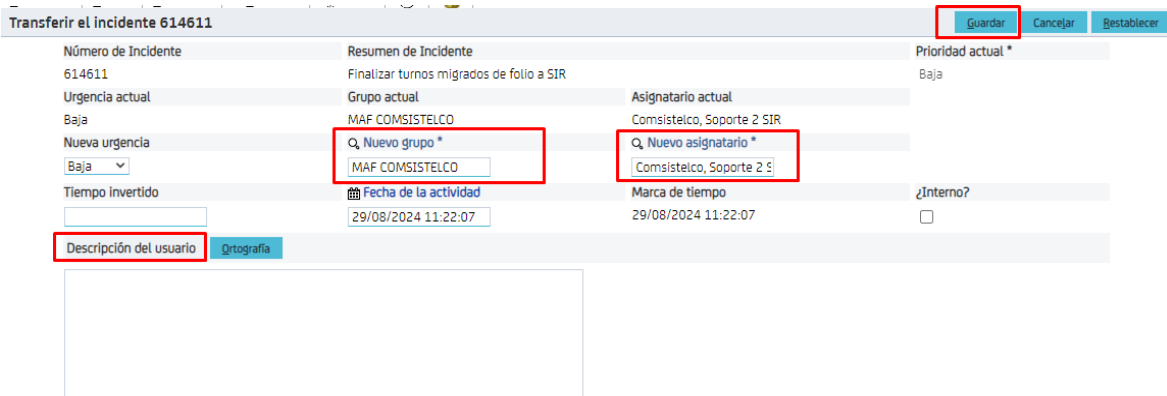
Por otra parte, es importante tener en cuenta que en la herramienta, para el campo “Grupo” se hace referencia al área señalada en la Matriz de Gestión y Escalamiento de Casos; y el campo “Asignatario” se refiere a la persona responsable del caso en el respectivo “Grupo”. No se puede elegir Asignatario si primero no se define el campo de Grupo.

Al ingresar a los detalles de cualquier caso dentro del alcance de la Mesa de Ayuda Integral (o del mismo Nivel cuando aplique), ubicar en la barra de opciones superior la pestaña “Actividades”, dar clic y a continuación seleccionar “Transferir” o “Escarlar” conforme con lo requerido:




Figura 14. Interfaz de la herramienta de gestión de caso

Al dar clic en la opción “Transferir” o “Escarlar” se muestra la siguiente pantalla en la cual se puede asignar el nuevo grupo, nuevo asignatario y en “descripción del usuario”, se incluye la información necesaria conforme con la “Guía de plantillas” y respectivamente conforme con el caso y el estado del mismo. Para finalizar, dar clic en “Guardar”:



4.2.6 Registrar Comentario. Durante el proceso de gestión de un ticket, es posible especificar información importante para la aplicación de la solución y/o corrección del mismo, que no

	PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI - IS - 001
	INSTRUCTIVO: MANEJO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE CASOS	Versión: 1
		Fecha: 3/Oct/2025

se encuentra prevista en el contenido o documentación del caso. Para estas ocasiones, la herramienta permite la posibilidad de registrar comentarios, de la siguiente manera:

Consultar los detalles del caso, ubicar en la barra de opciones superior la pestaña “Actividades” y dar clic, a continuación, seleccionar la opción “Registrar comentario”:



Figura 16. Interfaz de la herramienta de gestion de caso

Al dar clic en la opción “Registrar comentario” se muestra la siguiente pantalla, y en “descripción del usuario”, se incluye la información necesaria conforme con la “Guía de plantillas” y respectivamente conforme con el caso y estado. Para finalizar, dar clic en “Guardar”:

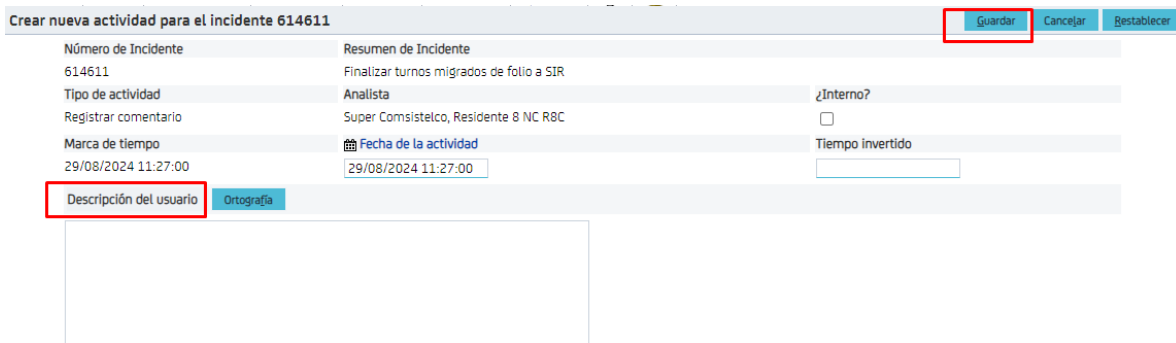



Figura 17. Interfaz de la herramienta de gestion de caso

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.

 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI - IS - 001
		Versión: 1
	INSTRUCTIVO: MANEJO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE CASOS	Fecha: 3/Oct/2025

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