



Superintendencia de Notariado y Registro
Ministerio del Interior y de Justicia
República de Colombia

BICENTENARIO
de la Independencia de Colombia
1810-2010



CIRCULAR No. 05

Para: Registradores de Instrumentos Públicos del País
De: Superintendente de Notariado y Registro
Asunto: CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN SERVICIOS DE MESA DE AYUDA
CONTRATO ETB
Fecha: Enero 29 de 2010:

Teniendo en cuenta que la empresa ETB está llevando a cabo la ejecución del contrato de mesa de ayuda y soporte ofimático a las ORIP's sistematizadas, se recuerda el procedimiento que se debe seguir para hacer uso de dichos servicios:

El funcionario debe comunicarse con la línea de atención gratuita de la ETB o vía correo electrónico así:

Línea de atención desde Bogotá: **6381890**

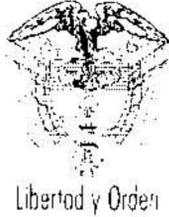
Línea de atención resto del país: **018000128009**.

Vía correo electrónico:

soportetecnico@supernotariado.gov.co

- Una vez comunicado, será atendido por un analista de la mesa de servicio, quien tomara los requerimientos, abrirá un ticket y evaluará el problema reportado. El analista prestara soporte telefónico y dará solución al problema reportado. (Se estima que de 100 llamadas, se resuelvan 85 llamadas de manera telefónica).
- En caso de que no se pueda dar solución telefónica, la ETB escala la llamada (ticket) a soporte en sitio, con el fin de programar soporte presencial de un ingeniero de campo en la Oficina que reporto el problema.

Con el fin de garantizar los servicios contratados, se requiere dar cumplimiento a las siguientes condiciones:



Superintendencia de Notariado y Registro
Ministerio del Interior y de Justicia
República de Colombia

BICENTENARIO
de la Independencia de Colombia
1810-2010



- La mesa de ayuda de la ETB no prestará soporte sino se ha abierto el ticket respectivo.
- El ingeniero de soporte en sitio que tiene la ETB en las ORIPS de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Pereira y Bucaramanga, atenderá los servicios, siempre y cuando se haya abierto el ticket solicitando el mismo, es decir no está autorizado para realizar servicios sin número de Ticket.

Con el fin de garantizar estos servicios, se debe seguir el procedimiento descrito anteriormente.

Lo anterior, teniendo en cuenta que a la fecha los funcionarios no están reportando los servicios a la Mesa de ayuda de ETB, lo están haciendo verbalmente con el Ingeniero de Campo que se encuentra en la oficina (quien no presta el servicio sin número de ticket radicado), o en su defecto solicitan la ayuda a las personas de sistemas de SNR para que les solucione el problema, este procedimiento no es el más adecuado, teniendo en cuenta que se tiene contratado un servicio con personal capacitado para solucionar estos requerimientos

Cordialmente,


ORLANDO GARCIA-HÉRREROS SALCEDO
Superintendencia de Notariado y Registro.

Proyectó: William Fernando Albarracín Barreto
Jefe Oficina de Informática
Revisó: WFAB
Elaboró: Marleny R. 