



UNIÓN COLEGIADA DEL NOTARIADO COLOMBIANO “U.C.N.C.”

MEMORANDO No. 3166

Bogotá D.C., 26 de octubre de 2021

Tema : Información referente a soporte técnico de aplicativos con funcionalidades Notariales provistos por la SNR.

De : Presidencia UCNC.

Para : Notarios del País que utilizan los aplicativos provistos por la SNR.

Respetados Señores Notarios:

Para su conocimiento, me permito remitir copia de la Circular No. 702 de fecha 25 de octubre de 2021, expedida por la Señora Superintendente Delegada para el Notariado, Doctora Daniela Andrade Valencia y el Jefe de Oficina Tecnologías de la Información, Doctor Luis Gerardo Cubides Silva, mediante la cual informa que a partir del 25 de octubre de 2021, los canales de comunicación autorizados para reportar los casos de soporte técnico que se brinda a las Notarías del país que utilizan aplicativos provistos por la Superintendencia de Notariado y Registro, serán atendidos por la mesa de ayuda exclusiva para este fin.

Se sugiere a los señores Notarios observar lo señalado en la presente Circular.

Cordialmente,

EUGENIO GIL GIL
Presidente
(Original firmado)

Anexo: Lo anunciado.
Elaboró: EAQ.
Revisó: MNG.

CIRCULAR No. 702

FECHA: 25 de octubre de 2021

PARA: NOTARÍAS QUE UTILIZAN LOS APLICATIVOS PROVISTOS POR LA SNR

DE: SUPERINTENDENTE DELEGADA PARA EL NOTARIADO.
JEFE OFICINA TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION.

ASUNTO: Soporte Técnico Aplicativos con funcionalidades Notariales provistos por la SNR.

Respetados Notarios,

En virtud de la celebración del “Acuerdo Marco de Precios para la prestación de Mesa de Servicio N° CCE-183-AMP-2020”, la Superintendencia de Notariado y Registro informa que, en adelante, el soporte de índole técnico que se brinda a las Notarías del país que utilizan aplicativos provistos la Superintendencia de Notariado y Registro, serán atendidos por una mesa de ayuda exclusiva creada para este fin.

El alcance inicial de dicho soporte comprende los siguientes aplicativos:

- ✓ SIN (Sistema de Información Notarial)
- ✓ SIN / Módulo Facturación electrónica
- ✓ SISG / Módulos de uso por parte del Notariado, tales como Liquidación de herencia, Salida de menores, Apostilla, Información de Personal de la Notaria.

Así las cosas, a partir del 25 de octubre de 2021, los canales de comunicación autorizados para reportar los casos de soporte técnico por parte de las Notarías son:

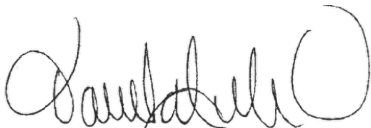
1. **Línea nacional 018000910034, opción 3:** “Aplicaciones de Notarías”. Allí se comunican con un agente de primer nivel el cual creará el caso, asignando un número de ticket.

De acuerdo con lo requerido, este agente solucionará el caso, o en su defecto lo escalará a los ingenieros de la Oficina de Tecnologías de la Información OTI; quienes realizarán internamente la solución y/o escalamiento hasta solucionar lo requerido.

Posteriormente el agente de nivel 1 realiza el cierre del caso ya corregido y notifica al solicitante, quedando la traza de la solución realizada.

2. **Correo electrónico:** el solicitante envía detalle del inconveniente o requerimiento técnico al correo sopORTE.sin@supernotariado.gov.co, caso en el cual los agentes de nivel 1 con base en lo reportado- crean el caso y realizan el procedimiento antes indicado, estas solicitudes y requerimientos deben ser enviados desde el correo institucional de la Notaria, no desde correos personales.
3. No se atenderán requerimientos realizados por medio de llamada al celular de los ingenieros de la OTI.






Este servicio se prestará de forma exclusiva a los señores Notarios y sus funcionarios/empleados, por lo tanto, no incluye soporte a empresas subcontratadas que eventualmente atienden requerimientos de notarías. En dicho sentido, se recuerda que el aplicativo SIN desde su componente técnico únicamente debe ser actualizado, mejorado o intervenido por personal de la SNR.



DANIELA ANDRADE VALENCIA
Superintendente Delegada
para el Notariado.



LUIS GERARDO CUBIDES SILVA
Jefe Oficina Tecnologías de la
Información.

Revisó: Melissa Zapata Sierra – Asesora Despacho SDN. 
Ing. Edwin Alexander Rincón -Coord. Grupo Servicios Tecnológicos. 
Ing. Luis Giovanni Ortegón Cortazar. Coord. Grupo Desarrollo e Innovación. 
Ing. Andrea Suspe Urquijo. Grupo Sistemas de Información. 
Ing. Nilson Hurley Gómez Rivera. Grupo Sistemas de Información. 
Proyecto: Ing. Luis Emilio Romero Mogollón -Coord. Grupo Sistemas de Información. 