1. GENERALIDADES DE LA GUIA

1.1. OBJETIVO

Establecer una estrategia integral de uso y apropiación de TI que permita a la Superintendencia de Sociedades promover, acompañar, medir y mejorar el uso seguro, eficiente y sostenible de las tecnologías de información, fortaleciendo las capacidades institucionales y contribuyendo al mejoramiento de los procesos internos, la atención a la ciudadanía y la generación de valor público, en alineación con los objetivos misionales y estratégicos de la entidad.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir las actividades relacionadas con los lineamientos que hacen parte del dominio de uso y apropiación de MINTIC (MGGTI.G.UA. - USO Y APROPIACIÓN DE TI) para apoyar los proyectos de TI en la Entidad.

- Definir de forma sistémica unas actividades mínimas que el equipo de tecnología debe desarrollar para apalancar el uso de la tecnología.

- Definir lineamientos para la retroalimentación e identificación de nuevas necesidades de capacitación de tipo tecnológico para que sean incorporados en el Plan Institucional de Capacitación-PIC.

- Impulsar la transformación digital alineada con la Política de Gobierno Digital, asegurando que las TI se conviertan en habilitadores estratégicos para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

1.3. ALCANCE

Esta estrategia aplica a todos los procesos y dependencias de la Superintendencia de Sociedades, así como a servidores públicos, contratistas, líderes funcionales, equipos de proyectos de TI y demás usuarios que participen en el diseño, implementación, operación o uso de soluciones tecnológicas al interior de la Entidad.

La estrategia establece los lineamientos generales para promover el uso, adopción y apropiación de las tecnologías de la información, mediante actividades de sensibilización, comunicación, formación, transferencia de conocimiento y medición de resultados.

La Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DTIC) y sus grupos de trabajo ejercerán un rol de orientación, articulación y seguimiento estratégico de la Estrategia de Uso y Apropiación de TI. En ningún caso asumirán el seguimiento operativo, funcional o permanente de cada proyecto, aplicación, herramienta tecnológica o usuario.

El seguimiento de las actividades, compromisos, niveles de adopción, beneficios esperados y resultados asociados a cada iniciativa será responsabilidad de los líderes funcionales, líderes de proceso, supervisores de contrato, gerentes de proyecto o responsables designados, según corresponda.

Para efectos de la medición institucional, la DTIC consolidará la información asociada a la estrategia a partir de los reportes, evidencias e indicadores suministrados por los responsables de cada iniciativa, quienes deberán garantizar la calidad, integridad, oportunidad y trazabilidad de la información reportada.

Limitaciones y exclusiones:

Siendo la Estrategia de Uso y Apropiación un instrumento transversal, es necesario delimitar su frontera de actuación frente a otros instrumentos de planeación institucional para evitar duplicidad de esfuerzos y garantizar la eficiencia administrativa:

- **Diferenciación con el Plan Institucional de Capacitación (PIC)**: Esta estrategia se centra exclusivamente en el desarrollo de competencias para el uso de herramientas tecnológicas (Hard Skills). Las capacitaciones relacionadas con habilidades blandas, competencias comportamentales o normatividad no asociada a TI son responsabilidad exclusiva del Grupo de Gestión del Talento Humano y su PIC, aunque la Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, en adelante DTIC, recomendará que se realicen capacitaciones de Gobierno Digital, Seguridad Digital y Competencias Digitales para todos los servidores de la Entidad.

- **Diferenciación con el Programa de Incentivos**: La asignación, financiación y otorgamiento de los premios o reconocimientos pecuniarios y no pecuniarios se rige estrictamente por el procedimiento *GTH-PR-005 Programa de Incentivos* y el Comité de Bienestar, del proceso de Talento Humano.

- **Diferenciación con el Plan Estratégico de Comunicaciones**: La DTIC, generará el contenido técnico (manuales, guías, alertas de seguridad referentes al uso de tecnología), pero la diagramación final, el manejo de imagen corporativa y la divulgación en canales oficiales externos (redes sociales, prensa) se subordina a los lineamientos del *GCO-PG-001 Programa Estratégico de Comunicaciones* y la aprobación de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

1.4. GLOSARIO DE TERMINOS

Apropiación de TI: Integración sostenida y autónoma de la tecnología en las actividades, procesos y hábitos de los grupos de interés, generando beneficios verificables para el usuario o la entidad.

Aprovechamiento de las TIC: Emplear útilmente las TIC, hacerlas provechosas o sacarles el máximo rendimiento.

Adopción de TI: Inicio y uso efectivo de una solución, servicio o herramienta de TI por parte de los usuarios objetivo.

Aumento de la Productividad: Los empleados pueden realizar sus tareas de manera más rápida y efectiva, lo que se traduce en un mayor rendimiento general.

Barreras de acceso, uso y apropiación de las TIC: Limitaciones en diferentes sectores de la población para acceder, utilizar y apropiarse de las TIC (distancia, costo, limitación -física o sensorial-, desconocimiento, desinterés, miedo, etc.).

Cultura: Aunque el término designa todo lo que produce significados en una sociedad, se refiere a las prácticas y objetos que constituyen el universo simbólico de la SuperSociedades, en relación con los cuales se socializan los sujetos y grupos, y que rigen las creencias y el comportamiento de estos.

Formación: Acción planificada para fomentar el desarrollo de competencias digitales en el equipo de colaboradores de la SuperSociedades, favoreciendo así los procesos de transformación digital de la entidad.

Grupo de interés: Identificación de las características de los colaboradores y sus diversos roles en el proceso de diseño e implementación de acciones para fomentar el uso y la apropiación de la SuperSociedades.

Indicador: Es una magnitud empleada para medir o comparar los resultados obtenidos en la ejecución de un proyecto, programa o actividad. En este contexto, se refiere a las métricas que evalúan el avance en el uso y apropiación de los servicios de TI en la SuperSociedades.

Impacto Esperado de la Apropiación de TI: El impacto de la apropiación de TI se refiere a los resultados y beneficios que se esperan obtener como consecuencia de la integración efectiva de estas tecnologías en la organización. Esto incluye

Involucramiento de interesados: Desarrollo de actividades enfocadas en proyectos pequeños y en temáticas cercanas a los colaboradores de la SuperSociedades, alineadas con su cotidianidad.

TIC: (Tecnologías de la Información y las comunicaciones) son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes (Art. 6 Ley 1341 de 2009)

Usabilidad: La usabilidad es un atributo relacionado con la facilidad de uso. Más específicamente, se refiere a la rapidez con que se puede aprender a utilizar algo, la eficiencia al utilizarlo, cuán memorable es, cuál es su grado de propensión al error, y cuánto le gusta a los usuarios. Si una característica no se puede utilizar o no se utiliza es como si no existiera. (Nielsen)

Uso de las TIC: Capacidad y/o competencia del Grupo de Interés para utilizar efectivamente las TIC.

2. CONTEXTO DE LA ENTIDAD

2.1. ESTADO ACTUAL

En el marco del contrato interadministrativo No 058 de 2019, suscrito entre la Entidad y Cintel, se elabora el documento titulado "Estrategia de Uso y Apropiación de la Superintendencia, conforme al desarrollo de la Estrategia y Alineado a los Proyectos de Tecnologías de la información.

Este documento describía el plan de uso y apropiación que hace parte del marco de referencia de Arquitectura Empresarial, y planteaba como objetivo "Actualizar el documento de la estrategia de uso y apropiación de la Superintendencia conforme al desarrollo de la estrategia, y alineado a los proyectos de Tecnologías de la Información. Incluye el cronograma de necesidades de formación en TI a los recursos de la DID durante el año 2019". Toma como punto de partida la Guía técnica *"G.UA.01 Guía del dominio de Uso y Apropiación*", Versión 1.0, del 30 de diciembre de 2014, el documento y las actividades de Uso y apropiación está orientado a las actividades que ha venido desarrollando la entidad en conjunto con el PIC (Plan Institucional de Capacitaciones).

En mayo de 2023, el ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, publicó el documento titulado "MGGTI.G.UA - USO Y APROPIACIÓN DE TI", el cual orienta la definición de la estrategia de Uso y Apropiación de los servicios y soluciones de TI. Cada uno de los dominios que conforman el Modelo de Gestión y Gobierno de TI, hacen importantes esfuerzos para que la entidad pueda disponer de los diversos componentes de TI, que les permitan habilitar con tecnología todos los procesos y servicios de la entidad.

Teniendo en cuenta la constante evolución tecnológica y la incorporación de nuevas directrices, se hace necesario construir esta nueva versión del documento de Uso y Apropiación de TI de la Superintendencia de Sociedades.

La presente estrategia busca que la apropiación de tecnología se incorpore en el ADN de la cultura organizacional, realizando transferencia de conocimiento a través de diferentes canales como documentos escritos – manuales, capacitación por Teams, cápsulas de conocimiento, entre otras, con el fin de hacer uso eficiente de las herramientas tecnológicas que apoyan la misionalidad de la Entidad.

2.2. MODELO DE LA ESTRATEGIA

La estrategia de uso y apropiación de tecnologías de la información en la Superintendencia de Sociedades parte del reconocimiento de la tecnología como un habilitador clave para el cumplimiento de los objetivos misionales y la transformación institucional. Esta estrategia busca garantizar que los servidores adopten las

herramientas tecnológicas disponibles y la integren de manera efectiva y sostenible en sus actividades cotidianas, maximizando su valor y contribuyendo a la mejora continua de los procesos institucionales.

La implementación exitosa de la Estrategia de Uso y Apropiación de TI requiere la participación coordinada de diversos actores. Cada rol tiene responsabilidades específicas orientadas a garantizar la apropiación efectiva de las tecnologías, el fortalecimiento de las capacidades y la sostenibilidad de la cultura digital en la Entidad.

Rol Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

La DTIC, es el principal actor de la estrategia de uso y apropiación de las herramientas tecnológicas en la Entidad. Desde la DTIC se cuenta con cinco (5) Grupos, así:

- Grupo Innovación, Desarrollo y Arquitectura de Aplicaciones.
- Grupo de Sistemas y Arquitectura de Tecnología.
- Grupo de Arquitectura de Datos.
- Grupo de Proyectos de Tecnología.
- Grupo de Seguridad e Informática Forense.

Cada grupo está encargado de mantener y gestionar la plataforma tecnológica existente e implementar nuevas soluciones tecnológicas que permitan la atención de trámites y servicios de forma eficiente, así como propender por la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información necesaria para el cumplimiento de las funciones asignadas a la Entidad.

Desde cada grupo se impulsa la estrategia de uso y apropiación de TI, viabilizando que las personas a quien esté dirigido cada proyecto tecnológico puedan entender cuál es el alcance y el beneficio que le brinda el uso correcto de las nuevas tecnologías a las cuales se les está orientando, ya que el éxito de los proyectos depende de las personas.

Rol Mesa de ayuda

El rol de mesa de ayuda reviste de gran importancia dentro de la estrategia de uso y apropiación. Para el área de tecnología es el primer punto de contacto con los usuarios para la atención de sus dudas o errores, y es fundamental su conocimiento de las herramientas tecnológicas y la capacidad de orientar al usuario ofreciendo una solución que involucre transferencia de conocimiento hacia el usuario.

Dentro de las actividades a desarrollar por el equipo de Soporte, podemos encontrar las siguientes:

- Proporciona soporte técnico de primer y segundo nivel a los usuarios de los servicios y herramientas de TI.
- Canaliza y resuelve incidentes, requerimientos y consultas relacionadas con el uso de tecnologías.
- Identifica necesidades recurrentes de capacitación o ajustes en los sistemas, retroalimentando a las áreas responsables.
- Genera reportes periódicos sobre tipología y recurrencia de solicitudes, incidentes, necesidades de capacitación y oportunidades de mejora, como insumo para el seguimiento de la apropiación.

Rol Líderes de proyectos de TI.

Todas las iniciativas o proyectos de TI deben incorporar un plan de trabajo de uso y apropiación, enfocado en actividades de transferencia de conocimiento hacia los diferentes roles del proyecto (rol técnico, rol funcional, rol de seguridad, roles de usuario).

- Promueven la apropiación de las soluciones tecnológicas en sus respectivos proyectos.
- Identifican y gestionan los riesgos asociados a la adopción tecnológica.
- Articulan acciones de capacitación y comunicación específicas para los usuarios impactados por los proyectos.
- Monitorean los indicadores de uso y satisfacción en los sistemas implementados.

Se recomienda para los planes de transferencia de conocimiento sobre herramientas tecnológicas, que contengan como mínimo los siguientes atributos:

- A quien va dirigido.
- Fecha
- Intensidad
- Tema
- Canal de comunicación.

Rol Equipo de Formación Virtual

La Entidad cuenta con el Centro de Estudios de la Superintendencia de Sociedades (CESS), que es una plataforma Moodle de capacitación especializada, que cuenta con las herramientas necesarias para mantenerse actualizado en temas empresariales y societarios. Esta plataforma es administrada y actualizada por un equipo de profesionales, con los cuales la DTIC si lo considera necesario, puede solicitar la creación de cursos para fortalecer los conocimientos en tecnología.

El rol del equipo de formación virtual está enfocado en las siguientes actividades:

- Desarrolla contenidos formativos, cursos y recursos virtuales adaptados a las necesidades institucionales.
- Realiza seguimiento al avance y desempeño de los participantes en los procesos de formación.
- Coordina la virtualización y actualización permanente de los materiales de aprendizaje.

Rol Dirección de Talento Humano.

Apoyo transversal a las actividades en articulación con el Plan Institucional de Capacitación:

- Apoya la gestión del cambio, sensibilizando sobre la importancia de la apropiación tecnológica.
- Evalúa el impacto de las acciones de formación en el desempeño y clima organizacional.
- Gestiona incentivos y reconocimientos para promover la participación en procesos de apropiación.
- La DTIC identifica temas tecnológicos que deben ser incluidos en el plan PIC para formación en competencias digitales.

Rol Equipo de Comunicaciones.

Dentro del plan de comunicaciones desarrollado por este equipo, se definen los lineamientos para elaborar campañas de sensibilización y materiales informativos dirigidos a los diferentes grupos de interés. La DTIC cuando así lo requiere, trabaja con este equipo para la socialización de herramientas tecnológicas.

Dentro de las actividades de apoyo para fortalecer el uso de las TI tenemos:

- Elabora campañas de sensibilización y materiales informativos dirigidos a los diferentes grupos de interés.

- Transferencia de conocimiento y buenas prácticas a través de artefactos de comunicación.

Rol Usuarios y Funcionarios.

Son las personas que:

- Participan activamente en los procesos de formación y apropiación de TI.
- Aplican en su quehacer diario las herramientas y buenas prácticas promovidas por la estrategia.
- Reportan oportunidades de mejora, incidentes y necesidades de apoyo.
- Contribuyen al fortalecimiento de la cultura digital institucional.

2.3. MATRIZ DE INTERESADOS

GRUPO	NECESIDAD	NIVEL DE IMPACTO	DESCRIPCIÓN
Directivos	Información estratégica	Alto	Son los patrocinadores de los proyectos de TI que apalancan las áreas misionales y administrativas, quienes tendrán alto interés en que sus servidores se capaciten en las nuevas herramientas de TI implementadas.
Jefes / coordinadores	Líderes de cambio	Alto	Son las personas que apoyan los procesos de cambio al incorporar nuevas tecnologías en la Entidad.
Funcionarios, contratistas y practicantes	Capacitación	Alto	Son las personas que reciben la transferencia de conocimiento para uso de la tecnología.

2.4. BARRERAS DE ADOPCIÓN

Dentro de las barreras de apropiación que se identifican en la Entidad de acuerdo con nuestra cultura tenemos:

- **Rotación de personal**: los funcionarios renuncian o cambian de puesto de forma constante, lo que destruye la continuidad de los procesos de innovación. Cuando se va un funcionario y llega uno nuevo el proceso vuelve a comenzar desde cero,

al no haber estabilidad no existe un experto de la herramienta que se encarga de liderar su correcto uso.

- **Brecha digital**: los funcionarios de generaciones anteriores suelen tener menos familiaridad con interfaces modernas o automatizaciones.

- **Miedo al cambio**: los funcionarios prefieren sus rutinas de siempre por comodidad o costumbre.

- **Temor al error**: los funcionarios tienen miedo a no saber usar las herramientas tecnológicos y parecer tontos o perder el empleo.

Como estrategia de la Entidad en el uso de las herramientas tecnológicas de alto impacto como, por ejemplo, el sistema de Gestión Documental GEDESS que es una herramienta transversal a todos, la DTIC se apoya en Talento Humano, la dependencia funcional líder del proyecto TI y en comunicaciones para realizar las transferencias de conocimiento por diferentes canales y reforzando cada vez que sea necesario.

3. GESTION DEL CAMBIO

3.1. SENSIBILIZACIÓN Y PLAN DE COMUNICACIÓN

- Estrategias de divulgación para dar a conocer los beneficios y el valor de las soluciones implementadas como apoyo a los procesos administrativos y misionales de la Entidad.
- Generar con el área de comunicaciones campañas de expectativa, cápsulas informativas y videos para recordar y generar capacidades para los servidores que se impactarán con proyectos tecnológicos transversales a la Entidad.

3.2. PLAN DE FORMACIÓN

Creación de manuales, videos, cápsulas de conocimiento, talleres de capacitación por Teams para desarrollar habilidades y conocimientos en el uso de las herramientas tecnológicas que tengan previstas implementar o mejorar.

Ruta de Apropiación para nuevos servicios tecnológicos.

Cada vez que la Entidad adquiera o implemente un servicio tecnológico, se activará el siguiente protocolo de apropiación, alineado con la gestión del cambio:

FASE	ACCIÓNES	ACTIVIDAD DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO	RESPONSABLE
Pre-Despliegue	Sensibilización	Identificación básica de usuarios, necesidades y posibles barreras. Estrategia "Lo que viene": presentación de beneficios para reducir la incertidumbre y preparar a los usuarios para el cambio.	Área(s) Beneficiadas / Comunicaciones
Despliegue	Instrucción Funcional	**Transferencia de conocimiento y Repaso:** Talleres diferenciados según el perfil del usuario, y **"Tiempo de Repaso"** para captar usuarios con agendas difíciles. Durante el primer trimestre de lanzamiento	Líder del Proyecto / Proveedor /
Estabilización	Soporte y Refuerzo	**Acompañamiento:** Mesa de Ayuda asisten durante los primeros 2 trimestres.	DTIC / Mesa de Ayuda
Evolución	Reentrenamiento	**Actualización Constante:** Revisión de incidentes para detectar brechas y lanzar reentrenamientos focalizados.	DTIC / Talento Humano / Comunicaciones.

3.3. RED DE AGENTES DE CAMBIO

Identificación de "SuperUsuarios" tecnológicos en cada dependencia e intendencia para brindar soporte de primer nivel a sus compañeros.

4. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN E INCENTIVOS

4.1. CANALES

Uso de la intranet, repositorio de sharepoint para manuales, correos institucionales, Teams, boletines y cápsulas de video cortas por cada servicio tecnológico.

4.2. MODELO DE INCENTIVOS

Reconocimientos no pecuniarios, insignias digitales o días de flexibilización por el uso destacado de las herramientas. Este modelo de incentivos se aplicará de acuerdo con el procedimiento GTH-PR-005 Programa de Incentivos y el Comité de Bienestar, definido por el área de talento humano cuando se realizan campañas de sensibilización y capacitación en herramientas tecnológicas que sean transversales a la Entidad.

5. INDICADORES Y SOSTENIBILIDAD

5.1. METRICAS DE USO Y APROPIACIÓN

Para medir el uso y apropiación de las TIC en la Entidad podemos utilizar las siguientes métricas:

- **Cobertura de la transferencia de conocimiento.**
  Número capacitados / Número convocados.

- **Ejecución del plan de transferencia**
  Actividades ejecutadas / Actividades programadas.

- **Validar el nivel de satisfacción y aprendizaje** dependiendo de la tecnología, por ejemplo, para sistemas de información se pueden aplicar:

  - Porcentaje de expedientes gestionados 100% de forma digital.
  - Número de consultas internas resueltas a través de los Sistemas de información.
  - Tiempo promedio de radicación y distribución de documentos en el sistema gestor documental.

5.2. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Bajo nivel de incidencias en los reportes de mesa de ayuda del uso de las herramientas tecnológicas por mal manejo de estas.

Igualmente, para medir la satisfacción de uso de una herramienta tecnológica se pueden tener estadísticas que los usuarios funcionales reporten en la gestión de su dependencia, por ejemplo, con el sistema de gestión documental radicados de entrada, de salida entre otros reportes.

5.3. MEJORA CONTINUA Y SOSTENIBILIDAD

Ajustes continuos a la estrategia basándose en el comportamiento de los usuarios y el cumplimiento de metas institucionales.

Canales internos de reporte de incidentes tecnológicos, como tableros en Power BI o sugerencias de optimización para las herramientas tecnológicas.

6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
001.	23/12/2025	Actualización de la guía Estrategia de Uso y Apropiación TI
002.	20/08/2026	Ajuste de estructura y forma de la guía Estrategia de Uso y Apropiación TI.

Elaboró	Revisó	Aprobó

Nombre: Andres Felipe Montoya Gomez **Nombre**: David Felipe Rodriguez Astaiz **Nombre**: Nubia Xiomara Sepúlveda Mendoza **Nombre**: Cristian Camilo Navarro Ballestas **Cargo**: Grupo GPT **Fecha**: 31 de agosto de 2026	**Nombre**: Maria José Rosales López **Cargo**: Coordinadora Grupo de Proyectos de Tecnología **Fecha**: 31 de agosto de 2026	Nombre: Ricardo Fernelix Rios Rosales Cargo: director de Tecnología de la Información y las Comunicaciones Fecha: 14 de septiembre de 2026