

	PROCESO GESTION DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Código	GTI-PR-024
		Versión	001
	PROCEDIMIENTO: Operación Centro de Servicios Tecnológicos	Fecha	06/05/2026
		Clasificación de la información	Pública

1. OBJETIVO

Definir el modelo operativo del Centro de Servicios Tecnológicos (CST) de la Dirección de Tecnología de la Superintendencia de Sociedades, estableciendo los lineamientos para la gestión, registro, atención, seguimiento y cierre de incidentes y solicitudes de servicio reportados por los usuarios, garantizando la prestación oportuna y eficiente de los servicios tecnológicos conforme a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y a las buenas prácticas del marco ITIL 4.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a la gestión de incidentes y solicitudes de servicio asociados a los servicios incluidos en el Catálogo de Servicios TIC de la Superintendencia de Sociedades, desde el momento en que el usuario registra la solicitud a través de los canales oficiales del Centro de Servicios Tecnológicos hasta la validación de la solución y el cierre del caso en la herramienta de gestión ITSM.

3. DEFINICIONES

- **Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):** Tiempos máximos definidos para la atención de incidentes y solicitudes, de acuerdo con su prioridad o criticidad.
- **Anulación de Caso:** Proceso mediante el cual se invalida un caso registrado en la herramienta ITSM cuando se determina que fue creado de forma incorrecta, duplicada o no procede su gestión, previa validación y con justificación registrada.

El caso anulado se mantiene en la herramienta para efectos de trazabilidad y control.

- **Aprobación de Solicitud:** Proceso de validación mediante el cual se autoriza o niega la ejecución de una solicitud de servicio, de acuerdo con los criterios técnicos, operativos y de seguridad establecidos por la entidad.

Esta aprobación será realizada por el Director del Grupo, el Oficial de Seguridad y, cuando aplique, otros roles autorizados por la entidad, según el tipo de solicitud, el nivel de riesgo o la complejidad de los accesos o permisos requeridos.

- **Backlog:** Lista de trabajo pendiente conformada por incidentes, requerimientos y tareas por gestionar.

	PROCESO GESTION DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Código	GTI-PR-024
		Versión	001
	PROCEDIMIENTO: Operación Centro de Servicios Tecnológicos	Fecha	06/05/2026
		Clasificación de la información	Pública

- **Catálogo de Servicios TIC:** Fuente única de información configurada dentro del Aplicativo ITSM que contiene la descripción de los servicios tecnológicos en operación dentro de la entidad.
- **Centro de Servicios Tecnológicos (CST):** Único punto de contacto entre la Dirección de Tecnología y los usuarios, encargado de gestionar incidentes y solicitudes de servicio y de mantener la comunicación durante todo su ciclo de atención.
- **Devolución por Calidad:** Estado del caso que se genera cuando el usuario indica en la encuesta de satisfacción que la solicitud no fue atendida de manera satisfactoria, requiriendo la revisión del caso, retroalimentación al solucionador y la gestión de una nueva atención.
- **Equipo tecnológico:** Conjunto de dispositivos físicos como computadores, portátiles y periféricos.
- **Estado del Caso:** Condición en la que se encuentra un caso dentro de su ciclo de vida en la herramienta ITSM, la cual permite realizar el seguimiento y control de su gestión.

Los estados definidos para el presente procedimiento son: **Registrado, Asignado, En proceso, En espera (o suspendido), Devolución por Calidad, Anulado, Rechazado, Solucionado y Cerrado.**

Para efectos del presente procedimiento, los estados **"En espera" y "Suspendido"** se consideran equivalentes y se utilizan cuando el caso requiere información adicional, validación del usuario o depende de un tercero para continuar su gestión.

- **Herramienta de gestión ITSM:** Sistema utilizado para registrar, gestionar y controlar las solicitudes, incidentes, requerimientos y demás servicios de tecnología, garantizando la trazabilidad y cumplimiento de los procesos de TI.
- **Incidente:** Interrupción no planificada o degradación en la calidad de un servicio TIC.
- **KDB: Knowledge Data Base (Base de conocimiento):** Repositorio donde se almacena y gestiona el conocimiento para apoyar la operación de los servicios tecnológicos.

	PROCESO GESTION DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Código	GTI-PR-024
		Versión	001
	PROCEDIMIENTO: Operación Centro de Servicios Tecnológicos	Fecha	06/05/2026
		Clasificación de la información	Pública

- **Matriz de Asignación de Casos:** Listado organizado de los agentes o especialistas responsables de la atención de incidentes y requerimientos, utilizado por el Centro de Servicios Tecnológicos para realizar la asignación equitativa y ordenada de los casos, evitando la sobrecarga operativa y garantizando una adecuada distribución del trabajo.
- **Matriz de Escalamiento:** Documento que define los niveles de soporte, especialistas o proveedores responsables de atender los incidentes y requerimientos según el tipo de servicio, nivel de soporte y especialidad técnica, estableciendo la ruta de escalamiento para la atención oportuna de los casos.
- **Matriz de Prioridad y Acuerdos de Niveles de servicio:** Instrumento utilizado por el Centro de Servicios Tecnológicos para determinar la prioridad de atención de los incidentes y solicitudes de servicio, considerando variables como el impacto y la urgencia del caso, con el fin de establecer los tiempos de respuesta y solución conforme a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).
- **Oficial de Seguridad:** Rol responsable de velar por el cumplimiento de las políticas de seguridad de la información de la entidad, con la facultad de aprobar o rechazar solicitudes que impliquen riesgos o accesos a los recursos tecnológicos.
- **Rechazo de Solicitud:** Estado final de un caso en el cual el Director del Grupo o el Oficial de Seguridad niegan la aprobación de una solicitud, registrando la justificación correspondiente en la herramienta ITSM.

Una vez rechazada, la solicitud no continúa su gestión y el caso pasará a estado **Rechazado**, finalizando su gestión.

- **Requerimiento / Solicitud de Servicio:** Solicitud formal realizada por un usuario para obtener acceso a un servicio, información, soporte o la ejecución de una actividad relacionada con los servicios tecnológicos definidos en el Catálogo de Servicios TIC.
- **Tarea:** Actividad específica generada dentro de un incidente o solicitud de servicio, asignada a un especialista o grupo de soporte para ejecutar las acciones necesarias para la atención o solución del caso en la herramienta ITSM
- **Usuario final:** Persona que utiliza los servicios de tecnología de la información y reporta incidentes o solicitudes a través del Centro de Servicios Tecnológicos.

	PROCESO GESTION DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Código	GTI-PR-024
		Versión	001
	PROCEDIMIENTO: Operación Centro de Servicios Tecnológicos	Fecha	06/05/2026
		Clasificación de la información	Pública

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **ITIL® 4 Foundation – PeopleCert / AXELOS**

Marco de buenas prácticas para la gestión de servicios de TI, especialmente en las prácticas de Gestión de Incidentes, Gestión de Solicitudes de Servicio, Gestión del Conocimiento y Gestión de Niveles de Servicio.

5. CONDICIONES GENERALES

CONDICIONES ESPECIALES PARA LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- La atención de los incidentes y requerimientos reportados por los usuarios se realizará conforme a los procedimientos establecidos por la Dirección de Tecnología de la Superintendencia de Sociedades, en el marco de las prácticas de Gestión de Incidentes y Gestión de Solicitudes de Servicio.
- El Centro de Servicios Tecnológicos (CST) actúa como el único punto de contacto entre los usuarios y la Dirección de Tecnología, y es responsable de brindar información sobre el estado, avance, gestión y solución de las solicitudes registradas.
- Los instructivos, manuales, guías y listas de verificación utilizadas para el diagnóstico y solución de incidentes y requerimientos deberán mantenerse actualizados y disponibles en la Base de Conocimiento institucional (KDB), de acuerdo con las necesidades del servicio y los lineamientos definidos por la Entidad.
- El Centro de Servicios Tecnológicos es responsable de brindar soporte a los servicios tecnológicos incluidos en el Catálogo de Servicios TIC vigente de la Superintendencia de Sociedades.
- La validación, clasificación y categorización de los incidentes y requerimientos se realizará conforme a la estructura y definiciones establecidas en el Catálogo de Servicios TIC vigente.
- Los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) se encuentran definidos en el Catálogo de Servicios TIC vigente. Cualquier modificación a estos acuerdos deberá realizarse conforme al procedimiento de gestión y actualización del Catálogo de Servicios TIC establecido por la Entidad.
- La atención de los diferentes canales de contacto por parte del personal del Centro de Servicios Tecnológicos deberá realizarse conforme a los lineamientos, protocolos y estándares de atención definidos por la Superintendencia de Sociedades, garantizando una atención oportuna, adecuada y orientada al usuario.

	PROCESO GESTION DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Código	GTI-PR-024
		Versión	001
	PROCEDIMIENTO: Operación Centro de Servicios Tecnológicos	Fecha	06/05/2026
		Clasificación de la información	Pública

- La anulación o cancelación de casos, solicitudes, incidentes, requerimientos o tareas registradas en la herramienta de gestión de servicios (ITSM) será una actividad de carácter restringido.

Esta acción únicamente podrá ser realizada por el Coordinador del Centro de Servicios Tecnológicos (CST) o por el agente designado del proceso de Calidad dentro de la Práctica de Mesa de Servicio, previa validación y con la justificación debidamente registrada en la herramienta ITSM.

- Cuando un especialista se ausente por vacaciones, permiso, incapacidad u otra novedad, deberá informar al Centro de Servicios Tecnológicos mediante correo electrónico antes del inicio de su ausencia.

El mensaje deberá incluir, como mínimo:

- Fecha de inicio y fecha de finalización de la ausencia.
- Nombre del especialista que asumirá la gestión de los casos o a quien deberán ser escalados durante dicho período.

Asimismo, el especialista deberá realizar la reasignación de los casos directamente en la herramienta ITSM antes de su ausencia, garantizando la continuidad del servicio, la correcta trazabilidad de la gestión y el cumplimiento de los ANS establecidos.

Esquema de la operación

- Horario:** Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.
- Canales De Comunicación**



Extensión telefónica: 911



Correo electrónico: servicios.tecnologicos@supersociedades.gov.co



Portal de Servicios - Aranda

	PROCESO GESTION DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Código	GTI-PR-024
		Versión	001
	PROCEDIMIENTO: Operación Centro de Servicios Tecnológicos	Fecha	06/05/2026
		Clasificación de la información	Pública

- Para la adecuada gestión de lo establecido en el presente procedimiento, se definen los roles y responsabilidades de los actores involucrados, los cuales se describen a continuación:

	PROCESO GESTION DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Código	GTI-PR-024
		Versión	001
	PROCEDIMIENTO: Operación Centro de Servicios Tecnológicos	Fecha	06/05/2026
		Clasificación de la información	Pública

Rol	Responsabilidad
Usuario del CST	• Registrar incidentes o solicitudes a través del Portal de Servicios o canales definidos. • Proporcionar información clara y completa para la atención del caso. • Hacer seguimiento al estado de sus solicitudes en la herramienta ITSM. • Atender el llamado del personal del CST en caso de requerir validaciones o conexión remota. • Validar la solución implementada por el Centro de Servicios Tecnológicos. • Calificar la encuesta de satisfacción del servicio dentro del tiempo establecido.
Agente de Contacto	• Registrar y/o gestionar los incidentes y requerimientos recibidos por los diferentes canales de atención (Correo, Teléfono y Portal de Servicios), de manera oportuna. • Registrar, clasificar y categorizar incidentes y solicitudes en la herramienta ITSM. • Garantizar una comunicación clara con los usuarios y registrar la información necesaria para la atención de los casos. • Realizar el escalamiento de los incidentes y requerimientos al siguiente nivel, de acuerdo con la Matriz de Escalamiento CST. • Mantener informado al usuario sobre el estado de su solicitud.
Solucionadores – Soporte Nivel 1	• Atender y gestionar oportunamente los incidentes y solicitudes recibidos a través de los canales oficiales, registrándolos en la herramienta ITSM y brindando soporte presencial y/o remoto conforme a los ANS establecidos. • Analizar, diagnosticar y resolver los incidentes y requerimientos asignados, garantizando su atención dentro de los tiempos establecidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). • Gestionar, cuando aplique, los incidentes y/o requerimientos ante el proveedor o fabricante correspondiente, realizando el seguimiento y actualizando oportunamente el estado en la herramienta de gestión ITSM. • Registrar, documentar y mantener actualizada la información del incidente o requerimiento en la herramienta ITSM, garantizando la trazabilidad y manteniendo informado al usuario. • Monitorear el estado y progreso de los casos asignados hasta su solución y cierre. • Ejecutar las actividades necesarias para dar trámite y solución a los incidentes y requerimientos. • Participar en las actividades de mejora continua del servicio y de los procesos del Centro de Servicios Tecnológicos. • Contribuir a la actualización y alimentación de la Base de Conocimiento, documentando las soluciones implementadas.

	PROCESO GESTION DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Código	GTI-PR-024
		Versión	001
	PROCEDIMIENTO: Operación Centro de Servicios Tecnológicos	Fecha	06/05/2026
		Clasificación de la información	Pública

Solucionadores – Soporte Nivel 2 y 3	• Atender y gestionar oportunamente los incidentes y solicitudes recibidos a través de los canales oficiales, registrándolos en la herramienta ITSM y brindando soporte presencial y/o remoto conforme a los ANS establecidos • Analizar, diagnosticar y resolver los incidentes y requerimientos asignados, garantizando su atención dentro de los tiempos establecidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). • Gestionar, cuando aplique, los incidentes y/o requerimientos ante el proveedor o fabricante correspondiente, realizando el seguimiento y actualizando oportunamente el estado en la herramienta de gestión ITSM. • Registrar, documentar y mantener actualizada la información del incidente o requerimiento en la herramienta ITSM, garantizando la trazabilidad y manteniendo informado al usuario. • Monitorear el estado y progreso de los casos asignados hasta su solución y cierre. • Ejecutar las actividades necesarias para dar trámite y solución a los incidentes y requerimientos. • Participar en las actividades de mejora continua del servicio y de los procesos del Centro de Servicios Tecnológicos. • Contribuir a la actualización y alimentación de la Base de Conocimiento, documentando las soluciones implementadas. • Proporcionar soporte técnico y funcional a los usuarios en el uso de los sistemas misionales, tales como GeDeSS, SIGS, Expediente Digital, BPM, Baranda Virtual, soluciones de inteligencia artificial y el Módulo de Insolvencia, entre otros, garantizando la continuidad operativa y el adecuado funcionamiento de los servicios tecnológicos
---	---

	PROCESO GESTION DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Código	GTI-PR-024
		Versión	001
	PROCEDIMIENTO: Operación Centro de Servicios Tecnológicos	Fecha	06/05/2026
		Clasificación de la información	Pública

Coordinador Mesa de Servicios – CST	• Supervisar la operación del Centro de Servicios Tecnológicos, garantizando la adecuada gestión de incidentes, requerimientos y solicitudes de servicio, conforme a los procedimientos y Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos. • Coordinar, asignar y realizar seguimiento a las actividades del equipo de soporte y demás recursos que intervienen en la operación, asegurando una atención oportuna, eficiente y de alta calidad. • Monitorear el estado y la gestión de los casos registrados en la herramienta ITSM, garantizando su correcta atención, actualización y cierre. • Asegurar la correcta ejecución de los procesos de Gestión de Incidentes y Requerimientos, conforme a las buenas prácticas y lineamientos definidos por la entidad. • Gestionar el seguimiento al backlog del Centro de Servicios Tecnológicos, promoviendo su control y reducción. • Monitorear el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y realizar seguimiento a los niveles de satisfacción de los usuarios, promoviendo acciones de mejora cuando aplique. • Consolidar, revisar y presentar los informes de gestión, reportes, indicadores, estadísticas y demás información relacionada con la operación del servicio, conforme a la periodicidad y condiciones establecidas por la entidad. • Velar por la calidad del servicio prestado por el Centro de Servicios Tecnológicos, promoviendo la mejora continua de los procesos y la satisfacción de los usuarios.
--	---

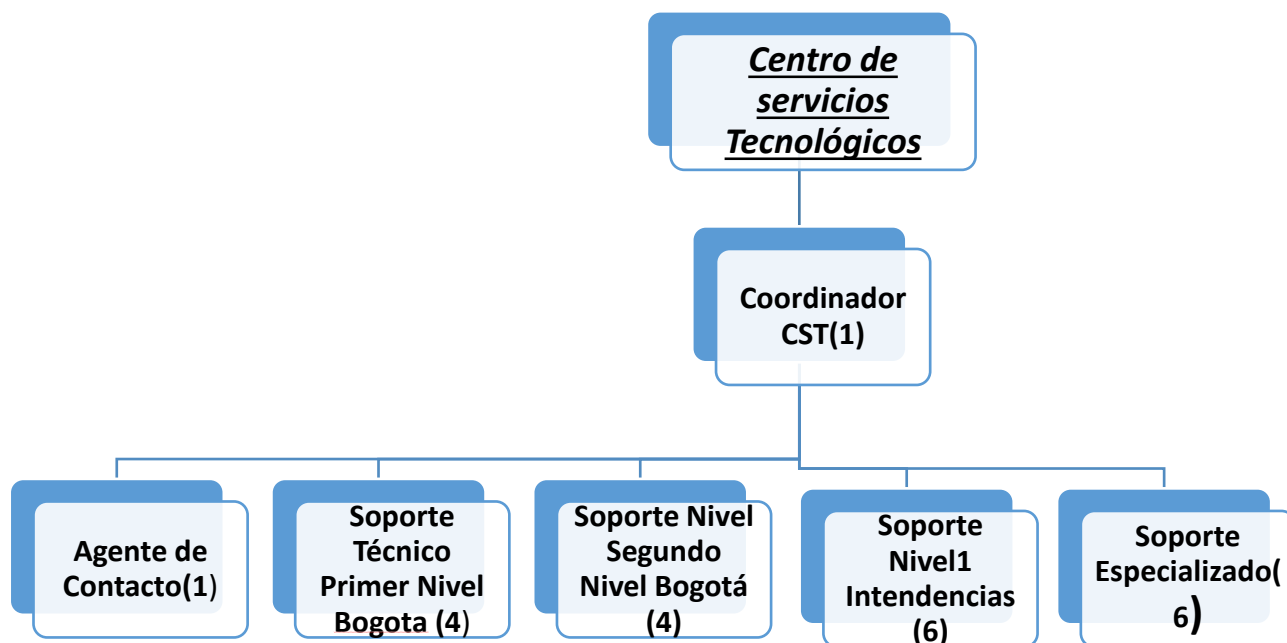


Modelo Operativo del servicio

	PROCESO GESTION DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Código	GTI-PR-024
		Versión	001
	PROCEDIMIENTO: Operación Centro de Servicios Tecnológicos	Fecha	06/05/2026
		Clasificación de la información	Pública

5.1. Organigrama Centro de Servicios Tecnológicos.

El Centro de Servicios Tecnológicos de la Superintendencia de Sociedades tiene la siguiente estructura organizacional:



Indicador

Para efectos del seguimiento y control del procedimiento se definen los siguientes indicadores de medición:

Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Responsable	Frecuencia
Cumplimiento del Servicio	Porcentaje de casos cerrados frente al total de casos registrados en el período evaluado.	>=90%	Coordinador Mesa de Servicios – CST	Mensual

	PROCESO GESTION DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Código	GTI-PR-024
		Versión	001
	PROCEDIMIENTO: Operación Centro de Servicios Tecnológicos	Fecha	06/05/2026
		Clasificación de la información	Pública

6. PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro
1	Registrar Solicitud: Registrar la solicitud en la herramienta ITSM a través de los canales oficiales, garantizando su trazabilidad.	Usuario / Agente de Contacto	No Aplica	Herramienta de gestión ITSM
2	Validar Solicitud: Verificar que la solicitud corresponda al catálogo de servicios y que tenga la información requerida.	Agente CST	No Aplica	Herramienta de gestión ITSM
3	Validar anulación (si aplica): Cuando se identifique que el caso fue registrado de forma incorrecta, duplicada o no procede, se podrá solicitar su anulación. Esta actividad será ejecutada únicamente por el Coordinador CST o agente designado del proceso de Calidad, previa validación y con justificación registrada.	Coordinador CST / Agente de Calidad	No Aplica	Herramienta de gestión ITSM
4	Orientar solicitud fuera de catálogo (si aplica): Cuando la solicitud registrada no corresponda a los servicios definidos en el Catálogo de Servicios TIC, el agente del CST orientará al usuario sobre el canal o dependencia correspondiente para gestionar su requerimiento, registrando la gestión realizada en la herramienta ITSM.	Agente CST	No Aplica	Herramienta de gestión ITSM

	PROCESO GESTION DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Código	GTI-PR-024
		Versión	001
	PROCEDIMIENTO: Operación Centro de Servicios Tecnológicos	Fecha	06/05/2026
		Clasificación de la información	Pública

5	Clasificar y categorizar: Clasificar y categorizar el incidente o solicitud de servicio conforme a la estructura definida en el Catálogo de Servicios TIC.	Agente CST	No Aplica	Herramienta de gestión ITSM
6	Priorizar la solicitud: Determinar la prioridad del caso de acuerdo con el impacto y la urgencia, conforme a la matriz de prioridad y los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).	Agente CST	No Aplica	Herramienta de gestión ITSM
7	Asignar caso: Realizar la asignación del incidente o requerimiento al agente correspondiente, conforme a la matriz de asignación de casos definida por el Centro de Servicios Tecnológicos.	Agente CST	No Aplica	Herramienta de gestión ITSM
8	Análisis, gestión y aprobación (si aplica): Analizar el incidente o solicitud de servicio y ejecutar las acciones necesarias para su diagnóstico y atención, cambiando el estado a En proceso en la herramienta ITSM. Cuando el caso requiera información adicional del usuario o dependa de un tercero, podrá pasar a estado En espera (o suspendido) hasta contar con lo requerido para continuar su gestión. Cuando la solicitud requiera aprobación, esta deberá ser gestionada conforme a los roles definidos. En caso de	Solucionador / Roles aprobadores	No Aplica	Herramienta de gestión ITSM

	PROCESO GESTION DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Código	GTI-PR-024
		Versión	001
	PROCEDIMIENTO: Operación Centro de Servicios Tecnológicos	Fecha	06/05/2026
		Clasificación de la información	Pública

	rechazo , se deberá registrar la justificación en la herramienta ITSM y el caso pasará a estado Rechazado , finalizando su gestión.			
9	Escalar caso (si aplica): Cuando el incidente o requerimiento requiera atención especializada o soporte adicional, el caso será escalado al nivel correspondiente (Nivel 2, Nivel 3 o proveedor), de acuerdo con la matriz de escalamiento definida por el Centro de Servicios Tecnológicos.	Solucionador	No Aplica	Herramienta de gestión ITSM
10	Aplicar solución: Implementar la solución y actualizar el estado del caso a Solucionado en la herramienta ITSM.	Solucionador	No Aplica	Herramienta de gestión ITSM
11	Notificar Encuesta: Una vez registrada la solución del caso, la herramienta de gestión ITSM enviará automáticamente al usuario una notificación de solución que incluye la encuesta de satisfacción para evaluar la calidad del servicio prestado.	Herramienta de gestión ITSM	No Aplica	Herramienta de gestión ITSM
12	Finalizar la solicitud: El caso finalizará en la herramienta ITSM cuando: Pase a estado Cerrado, por validación del usuario mediante la encuesta o por falta de respuesta en cuatro (4) días.	Herramienta de gestión ITSM	No Aplica	Herramienta de gestión ITSM

	PROCESO GESTION DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Código	GTI-PR-024
		Versión	001
	PROCEDIMIENTO: Operación Centro de Servicios Tecnológicos	Fecha	06/05/2026
		Clasificación de la información	Pública

	• Pase a estado Rechazado, con justificación registrada por los roles autorizados. • Pase a estado Anulado, cuando no proceda su gestión, previa validación y justificación. • Pase a estado Devolución por Calidad, cuando el usuario indique en la encuesta que la solicitud no fue atendida a satisfacción, requiriendo su revisión y nueva gestión hasta garantizar su correcta solución.			
FIN DEL PROCEDIMIENTO				

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
01	06/05/2026	Se crea el procedimiento que define la operación del centro de servicios tecnológicos como punto único de contacto para atender las solicitudes y requerimientos que se realizan a la DTIC.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Leidy Dayanny Molano Cogollo Cargo: Contratista - Agente Técnico Fecha: 18/03/2026	Nombre: Jhoan Manuel Espinosa Montilla Cargo: Coordinador CST Fecha: 18/03/2026	Nombre: Diego Alejandro Franco García Cargo: Coordinador Grupo de Sistemas y Arquitectura de Tecnología Fecha: 05/05/2026