1. OBJETIVO

Definir los lineamientos, actividades, responsabilidades y controles para la gestión de las solicitudes de servicio TIC reportadas por los usuarios de la Superintendencia de Sociedades, a través del Centro de Servicios Tecnológicos (CST), garantizando su registro, clasificación, atención, seguimiento, solución y cierre, conforme al Catálogo de Servicios TIC, los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y los lineamientos establecidos por la Dirección de Tecnología.

2. ALCANCE

El presente procedimiento inicia con el registro de un requerimiento de servicio por parte del usuario, a través de los canales oficiales definidos por la Entidad, continúa con su validación, clasificación, atención, seguimiento y, cuando aplique, la gestión de aprobaciones, escalamientos o cambios asociados, y finaliza con el cierre del caso en la herramienta institucional de Gestión de Servicios TIC, una vez se ha validado la atención del requerimiento y se han registrado las evidencias correspondientes.

3. DEFINICIONES

Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS): Compromiso establecido entre la Dirección de Tecnología y los usuarios, que define los tiempos y condiciones para la atención de los requerimientos de servicio.

Aprobador: Directivo responsable o rol autorizado responsable de aprobar o rechazar aquellos requerimientos que, por su naturaleza, requieren autorización previa conforme a los lineamientos establecidos por la Entidad.

Catálogo de Servicios TIC: Documento o herramienta que consolida y describe los servicios tecnológicos ofrecidos por la Dirección de Tecnología, así como las condiciones, responsables y niveles de atención asociados.

Grupo Solucionador: Equipo técnico responsable de atender, gestionar y resolver los requerimientos de servicio que le sean asignados de acuerdo con su especialidad.

Herramienta de Gestión de Servicios TIC: Plataforma institucional utilizada para registrar, clasificar, gestionar, controlar y dar trazabilidad a los requerimientos e incidentes reportados por los usuarios.

Requerimiento de Servicio: Solicitud realizada por un usuario para obtener un servicio, acceso, información, instalación, configuración, aprovisionamiento o cualquier otra atención relacionada con los servicios TIC incluidos en el Catálogo de Servicios de la Entidad.

Usuario: Persona interna o externa a la Entidad, incluyendo funcionarios, contratistas, estudiantes, judicantes, pasantes, ciudadanos, proveedores, entidades aliadas y otros terceros autorizados, que solicita un servicio tecnológico mediante los canales oficiales definidos por la Entidad.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- GIN-PO-001 Documento de Políticas del SGI
- GIN-PO-003 Políticas de Seguridad y privacidad de la Información del SGSI
- GIN-GU-004 – Guía para el Uso Aceptable de los Activos de Información
- 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

- **5.1.** Las actividades descritas en el presente procedimiento deberán ejecutarse de conformidad con las políticas, lineamientos, procedimientos, guías, instructivos y demás documentos vigentes definidos por la Dirección de Tecnología y el Centro de Servicios Tecnológicos (CST).

- **5.2.** Todo requerimiento de servicio recibido a través de los canales oficiales definidos por la Entidad deberá ser validado, registrado, clasificado y gestionado en la herramienta institucional de Gestión de Servicios TIC, garantizando la trazabilidad durante todo su ciclo de vida.

- **5.3.** Todo requerimiento deberá clasificarse de acuerdo con el Catálogo de Servicios TIC vigente, registrando correctamente el servicio, categoría, subcategoría, prioridad y demás atributos definidos en la herramienta institucional de Gestión de Servicios TIC.

- **5.4**. Cuando el requerimiento no cuente con la información mínima, soportes o autorizaciones necesarias para su atención, el caso deberá mantenerse en estado **"Pendiente por usuario"**, solicitando formalmente la información requerida. Si transcurridos cuatro (4) días calendario no se recibe respuesta, el caso será cerrado dejando la respectiva trazabilidad y notificando al usuario el motivo del cierre. Si el usuario requiere nuevamente la atención, deberá registrar un nuevo requerimiento.

- **5.5. Aprobación previa.** Algunos requerimientos de servicio TIC deberán contar con aprobación previa por parte de los responsables jerárquicos, tales como: Superintendente, Secretaría General, Directores, Jefes de Oficina, Delegados e Intendentes Regionales, según corresponda, de conformidad con lo establecido en la **Circular Interna No. 2025-01-846872** y los demás lineamientos definidos por la Entidad. En caso de que la solicitud sea rechazada por el responsable de la aprobación, el requerimiento será cerrado automáticamente en la herramienta, dejando registro de la decisión. El usuario podrá registrar una nueva solicitud, adjuntando la información y justificación correspondiente.

  Entre los requerimientos que requieren este tipo de aprobación se encuentran, a manera de referencia, los siguientes:

  - Formato 46001 – Aprovisionamiento de Usuario / Modificación de Permiso.
  - Solicitud de equipo.
  - Solicitud de PIN de impresión.
  - Solicitud de VPN.
  - Permisos a carpetas compartidas.
  - Permisos a SharePoint.
  - Permisos a aplicaciones.

- **5.6. Aprobación de Seguridad de la Información.** Los requerimientos relacionados con controles de seguridad de la información que requieran aprobación previa del Oficial de Seguridad o del rol autorizado deberán gestionarse conforme a lo establecido en la **Guía GIN-GU-004 – Guía para el Uso Aceptable de los Activos de Información** y demás lineamientos vigentes definidos por la Entidad. La aprobación será tramitada mediante la herramienta institucional de Gestión de Servicios TIC, garantizando la trazabilidad, el control y el cumplimiento de las políticas de seguridad de la información. Entre estos requerimientos se encuentran, a manera de referencia, el desbloqueo de páginas web, la habilitación de acceso a sitios web, la habilitación de puertos USB y la instalación de software cuando así lo establezcan los lineamientos de la Entidad.

- **5.7.** El tiempo para la emisión de las aprobaciones de los requerimientos que así lo requieran será de hasta **ocho (8) días hábiles**, contados a partir de la solicitud de aprobación generada en la herramienta institucional de Gestión de Servicios TIC, de conformidad con lo establecido en la Circular Interna No. 2025-01-846872 o la que la modifique, adicione o sustituya. El tiempo de atención de los requerimientos estará sujeto a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) definidos para cada servicio en el Catálogo de Servicios TIC.

- **5.8. Identificación de aprobaciones pendientes.** La identificación y gestión de las aprobaciones pendientes podrá realizarse a través de los siguientes medios:

- **Correo electrónico:** mediante el correo electrónico del Centro de Servicios Tecnológicos (servicios.tecnologicos@supersociedades.gov.co), utilizado para el envío automático de las notificaciones relacionadas con las solicitudes de aprobación generadas en la herramienta de Gestión de Servicios TIC.

- **Herramienta de Gestión de Servicios TIC:** mediante el menú principal y la bandeja o sección de aprobaciones pendientes, donde el aprobador podrá visualizar, gestionar y emitir la decisión correspondiente sobre las solicitudes asignadas.

- **5.9.** El Centro de Servicios Tecnológicos (CST) será responsable de garantizar el registro, seguimiento, control y cierre de los requerimientos de servicio, conforme a los procedimientos, el Catálogo de Servicios TIC vigente y los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), manteniendo informado al usuario sobre el estado de su requerimiento durante todo el proceso de atención.

- **5.10.** Los responsables de la atención deberán registrar en la herramienta institucional de Gestión de Servicios TIC un asunto claro y descriptivo, documentar las actividades ejecutadas y adjuntar las evidencias correspondientes, garantizando la trazabilidad del requerimiento durante todo su ciclo de vida.

- **5.11.** Cuando el requerimiento exceda las competencias del grupo solucionador asignado o requiera conocimientos especializados, deberá escalarse conforme a la Matriz de Escalamiento vigente, garantizando la continuidad de la atención y el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

- **5.12. Notificaciones y alertas de ANS.** La herramienta de Gestión de Servicios TIC enviará notificaciones automáticas desde el correo electrónico del Centro de Servicios Tecnológicos (**servicios.tecnologicos@supersociedades.gov.co**) a los grupos solucionadores y demás instancias responsables, de acuerdo con el porcentaje de tiempo transcurrido del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) asignado a cada requerimiento.

  Estas notificaciones tienen como finalidad alertar sobre el próximo vencimiento del tiempo de atención y facilitar el seguimiento oportuno para garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.

  Las alertas de notificación se encuentran configuradas actualmente de la siguiente forma:

Notificación de vencimiento al 50%	Notificación de vencimiento al 75%	Notificación de vencimiento al 100%
Especialista asignado, Coordinador del Grupo	Especialista asignado, Coordinador del Grupo, Supervisor de contrato	Especialista asignado, Coordinador del Grupo, supervisor de contrato, Director.

- **5.13.** La herramienta institucional de Gestión de Servicios TIC notificará al usuario la solución del requerimiento y enviará la encuesta de satisfacción correspondiente. El usuario deberá diligenciarla dentro de los cuatro (4) días calendario siguientes a la notificación. En caso de no recibirse respuesta dentro de este plazo, la herramienta realizará el cierre automático del requerimiento, de acuerdo con la parametrización vigente.

- **5.14.** Cada aprobador titular podrá designar un aprobador suplente para atender las solicitudes durante su ausencia. Esta designación deberá ser informada formalmente al Centro de Servicios Tecnológicos (CST), a través del buzón institucional designado, indicando los datos del aprobador suplente para realizar la configuración correspondiente en la herramienta institucional de Gestión de Servicios TIC.

- **5.15.** Cuando durante la atención de un requerimiento se identifique la necesidad de realizar modificaciones sobre la infraestructura tecnológica, aplicaciones, configuraciones o servicios en ambiente de producción, estas deberán gestionarse mediante el Procedimiento de Gestión de Cambios antes de su implementación, garantizando el cumplimiento de los controles establecidos por la Entidad.

6. ROLES Y RESPONSABILIDADES

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:

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 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 (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.
Solucionadores (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
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.
Gestor de Requerimientos	• Gestionar y supervisar la eficiencia y efectividad del proceso de Gestión de Requerimientos de Servicios TIC, garantizando su adecuada ejecución conforme a los lineamientos definidos por la Dirección de Tecnología. • Asegurar que las solicitudes de servicio sean gestionadas correctamente durante todo su ciclo de vida, desde su registro hasta su cierre, garantizando la trazabilidad y el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). • Comunicar y divulgar los lineamientos, actualizaciones y cambios del proceso, con el fin de asegurar su correcta implementación por parte de los actores involucrados. • Monitorear el desempeño del proceso mediante el seguimiento de indicadores de gestión, identificando desviaciones y proponiendo acciones de mejora continua. • Coordinar la integración del proceso de Gestión de Requerimientos con los demás procesos de gestión de servicios TIC implementados en la Entidad. • Generar, analizar y reportar los indicadores y métricas del proceso, con el fin de evaluar su desempeño y fortalecer la calidad del servicio. • Apoyar al Centro de Servicios Tecnológicos (CST) y a los grupos solucionadores en la gestión de escalamientos funcionales y jerárquicos, cuando sea requerido.

Dueño del proceso de Gestión de Requerimientos	• Definir y mantener las políticas, lineamientos y estándares para la operación del proceso de Gestión de Requerimientos de Servicios TIC • Participar en el diseño, implementación y mejora continua del proceso, asegurando su alineación con los objetivos de la Dirección de Tecnología • Garantizar la adecuada gestión, seguimiento y medición del proceso, incluyendo sus indicadores y métricas de desempeño. • Velar por el cumplimiento del propósito del proceso, asegurando que las actividades se ejecuten conforme a los procedimientos y lineamientos establecidos. • Revisar periódicamente el desempeño del proceso y proponer acciones de mejora que contribuyan a su eficiencia, calidad y cumplimiento.
Aprobador (es)	• Autorizar los requerimientos de servicios TIC que requieran aprobación, conforme a los lineamientos y niveles de autorización definidos por la Superintendencia de Sociedades, con el fin de permitir su gestión por parte del Centro de Servicios Tecnológicos (CST). • Rechazar los requerimientos cuando no cumplan con los criterios establecidos, registrando en la herramienta institucional la justificación correspondiente.
Gestor de Calidad	• Gestionar, analizar y realizar seguimiento a las PQR reportadas por los usuarios a través de los diferentes canales institucionales, garantizando su atención oportuna. • Coordinar con los grupos solucionadores la definición e implementación de acciones correctivas y planes de mejora derivados de las inconformidades de los usuarios. • Verificar la adecuada gestión, trazabilidad y cierre de las PQR, contribuyendo a la mejora continua de los servicios tecnológicos de la Superintendencia de Sociedades.

7. INDICADORES

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

Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Responsable	Frecuencia
Porcentaje de Cumplimiento del ANS de requerimientos	(Requerimientos dentro del ANS / Total requerimientos cerrados) × 100	**>=90%**	Gestor de Requerimientos	Mensual
Porcentaje de requerimientos resueltos en	(Número de requerimientos resueltos en	**>=90%**	Gestor de Requerimientos	Mensual

Soporte nivel 1 y 2	Soporte nivel 1 y 2/ Número total de requerimientos registrados) × 100			

8. PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro
1.	**Recibir Solicitud:** Recepcionar la solicitud por los canales oficiales del CST (Portal de Servicios, línea telefónica, correo, u otros definidos por la Entidad	Agente CST	No aplica	Herramienta de gestión ITSM.
2.	**Validar tipo de solicitud:** Determinar si corresponde a Solicitud de Servicio (Requerimiento) o a Incidente. Si es Incidente, aplicar el procedimiento de Gestión de Incidentes	Agente CST	X	Herramienta de gestión ITSM.
2.1	**¿Es Requerimiento?: SI:** continuar actividad 3. **NO:** gestionar por Procedimiento de Incidentes (fin de este flujo).	Agente CST		Herramienta de Gestión ITSM
3.	**Categorizar y priorizar requerimiento:** Categorizar según Catálogo de Servicios TIC vigente y asignar prioridad según impacto/urgencia y ANS	Agente CST	No aplica	Herramienta de Gestión ITSM
4	**Verificar requisitos:** Validar información mínima, soportes y autorizaciones requeridas para atender la solicitud	Agente CST	X	Herramienta de Gestión ITSM
4.1	¿Solicitud completa?: **SI:** ir a actividad 8. **NO:** ir a actividad 5	Agente CST		Herramienta de Gestión ITSM
5	**Solicitar información adicional:** Notificar requisitos obligatorios y dejar el caso en estado "Pendiente por usuario	Agente CST	No Aplica	Herramienta de Gestión ITSM
6	**Completar información:** El usuario completa/adjunta información requerida. Plazo:	Agente CST	No Aplica	Herramienta de Gestión ITSM

	hasta 4 días calendario (según política del procedimiento).			
6.1	**¿Usuario responde dentro del plazo?:** SI: volver a actividad 4. NO: ir a actividad 7.	Usuario / CST		Herramienta de Gestión ITSM
7	**Cerrar por falta de información:** Cerrar el caso por falta de información dentro del plazo, dejando trazabilidad y notificando al usuario el motivo	Agente CST	No Aplica	Herramienta de Gestión ITSM
8	**Verificar necesidad de aprobación:** Validar si requiere aprobación (Catálogo / Seguridad de la Información / niveles de autorización).	Agente CST	X	Herramienta de Gestión ITSM
8.1	**¿Requiere aprobación?:** SI: ir a actividad 9. NO: ir a actividad 11 o 12 según aplique	Agente CST		Herramienta de Gestión ITSM
9	Herramienta envía automáticamente aprobación: Validar que enviado aprobación desde la herramienta	Agente CST	No Aplica	Herramienta de Gestión ITSM
9.1	**¿Aprobación emitida en 8 días hábiles?: SI:** continuar actividad 10. **NO:** aplicar escalamiento/recordatorio según reglas de ANS y notificaciones.	Agente CST	X	Herramienta de Gestión ITSM
10.	**Validar resultado de aprobación:** Verificar si fue aprobada o rechazada.	Agente CST	No Aplica	Herramienta de Gestión ITSM
10.1	¿Aprobado?: **SI:** validar si requiere escalamiento (11) o puede gestionarse directamente (12). **NO:** cerrar (actividad 7) Se cierra automáticamente por rechazo.	Agente CST		Herramienta de Gestión ITSM

11	**Escalar a grupo solucionador:** Escalar según matriz de escalamiento de CST, documentando: análisis preliminar, verificaciones y evidencias	Agente CST	No Aplica	Herramienta de Gestión ITSM
12	**Tramitar y documentar:** Ejecutar tareas y documentar actividades necesarias para atender la solicitud.	Solucionador / CST	No Aplica	Herramienta de Gestión ITSM
13	**Evaluar necesidad de cambio:** Determinar si la solicitud implica un cambio tecnológico.	Solucionador	No Aplica	Herramienta de Gestión ITSM
13.1	**¿Requiere cambio?: SI:** ir a 14. **NO:** ir a 15.	Solucionador		Herramienta de Gestión ITSM
14	**Generar solicitud de cambio:** Gestionar el cambio según el procedimiento de Gestión de Cambios y asociar el número de cambio al caso.	Solucionador	No Aplica	Herramienta de Gestión ITSM
15	**Resolver y Cerrar Requerimiento TIC:** según aplique: Registro del detalle de las actividades ejecutadas. Se adjuntan las evidencias de las	Solucionador / CST	No Aplica	Herramienta de Gestión ITSM
16	Notificar solución y encuesta: Notificar al usuario y enviar encuesta de satisfacción	Herramienta de Gestión ITSM	No Aplica	Herramienta de Gestión ITSM
16.1	¿Encuesta diligenciada en 4 días?	Usuario / Herramienta ITSM		Herramienta de Gestión ITSM
16.2	**Gestionar inconformidad (si aplica): SI:** ir a 17 (cierre). **NO:** activar gestión de inconformidad (16.3) y retornar a 15 si se requiere ajuste.	Usuario / CST		Herramienta de Gestión ITSM
16.3	Gestionar inconformidad (si aplica): Validar con solucionador, contactar usuario	CST / Responsable de Calidad	No Aplica	Herramienta de Gestión ITSM

	(Teams/teléfono/correo) y dejar plan de acción / respuesta formal.			
17	**Cerrar Solicitud:** Cierre por encuesta diligenciada o por vencimiento de 4 días sin respuesta.	Herramienta de Gestión ITSM	No Aplica	Herramienta de Gestión ITSM
FIN DEL PROCEDIMIENTO				

9. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
001	11/09/2026	Se crea el procedimiento de gestión de las solicitudes de servicios TRIC

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Jhoan Manuel Espinosa Montilla Cargo: Coordinador de CST Nombre: Leidy Dayanny Molano Cogollo Cargo: Agente Técnico Fecha: 31 de agosto de 2026	Nombre:Diego Alejandro Franco García Cargo: Coordinador Grupo GSAT Fecha: 31 de agosto de 2026	Nombre: Ricardo Ríos Rosales Cargo: Drector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Fecha:11 de septiembre de 2026