



VERSIÓN 1.0

MANUAL DE USUARIO FORMULARIO SISI/PÓLIZAS

2024



MANUAL DE USUARIOS FORMULARIO PÓLIZAS

PRESENTACIÓN

Este manual es una herramienta que contiene toda la orientación necesaria para realizar el registro del formulario de Sistema de Información de Seguimiento e Implantación de Pólizas <<**SISI/PÓLIZAS**>>

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	2
1. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	4
2. OBJETIVO GENERAL.....	4
3. MARCO LEGAL.....	5
4. DEFINICIONES	5
5. DESARROLLO DEL MANUAL.....	6
Ingreso al portal web.	6
Póliza.	15
Información sobre pólizas vigentes responsabilidad civil contractual.	15
Cargar archivos	16
Información sobre pólizas vigentes responsabilidad civil extracontractual.	18
Cargar archivos	19
Solicitud de soporte	24
Cerrar sesión	25
Problemas de acceso	26
6. CONTROL Y SEGUIMIENTO	28
7. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO	28
8. APROBACION DEL DOCUMENTO	28

1. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

La Superintendencia de Transporte es la entidad que vigila, inspecciona y controla la prestación del servicio público de transporte, la actividad portuaria y la infraestructura, propendiendo por una Colombia conectada, incluyente y competitiva; así mismo, tiene como visión ser reconocida en el país como la Superintendencia que de manera efectiva y transparente ejerce sus funciones de supervisión, protege a los usuarios y contribuye al fortalecimiento del sector transporte. Para el cumplimiento de su misión y visión ha definido cinco objetivos estratégicos:

PUNTOS FINALES

- Fortalecer la Vigilancia.
- Fortalecer las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones.
- Brindar Protección al Usuario.
- Fortalecer la presencia en las regiones.
- Fortalecimiento Institucional.

Para aportar al fortalecimiento institucional, la entidad tiene definida en su cadena de valor 16 procesos, el proceso de gestión de TIC busca “proveer, gestionar y mantener los sistemas de información, infraestructura y los servicios de TIC seguros con el fin de promover y contribuir a la transformación digital y la toma de decisiones.

2. OBJETIVO GENERAL

Implementar la metodología para el reporte de la póliza de responsabilidad civil contractual y extracontractual que deben tomar las empresas para el aseguramiento de la actividad transportadora para la prestación del servicio de transporte en las modalidades especial, mixto y pasajeros por carretera.

3. MARCO LEGAL

1. Ley Estatutaria 1581 del 17 octubre de 2012, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.
2. Ley 1712 del 06 marzo de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” artículo 6°, literal d) y el artículo 20; índice de información clasificada y reservada.
3. Decreto 1377 del 07 junio de 2013. “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”.
4. Decreto 2573 del 12 diciembre de 2014. “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”.
5. Decreto 103 del 20 de enero de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”

4. DEFINICIONES

Póliza: Documento que describe los términos y condiciones de un contrato de seguro entre dos partes aseguradora y asegurado, sirviendo de referencia para reclamaciones.

Aplicativo: Es un software creado para ejecutar tareas, operaciones o funciones específicas de manera eficiente.

Formulario: Documento con un formato y diseño predefinidos que simplifican la captura, organización y modificación de los datos o información.

Usuario: Son personas que se conectan al sistema para hacer uso de los servicios que el sistema les proporciona.

Contraseña: Es un conjunto de caracteres utilizados para acceder a información reservada en un sistema, servicio o sitio web.

Campo obligatorio: Los usuarios tienen que rellenar o proporcionar la información antes de enviar el formulario.

Extensión: Indica o distingue qué aplicación ha creado el archivo.

Sección: Dentro del formulario se organizan las opciones la cual contiene información de manera relevante, esto con el fin de consultarla o cargar evidencia al respecto.

5. DESARROLLO DEL MANUAL.

Ingreso al portal web.

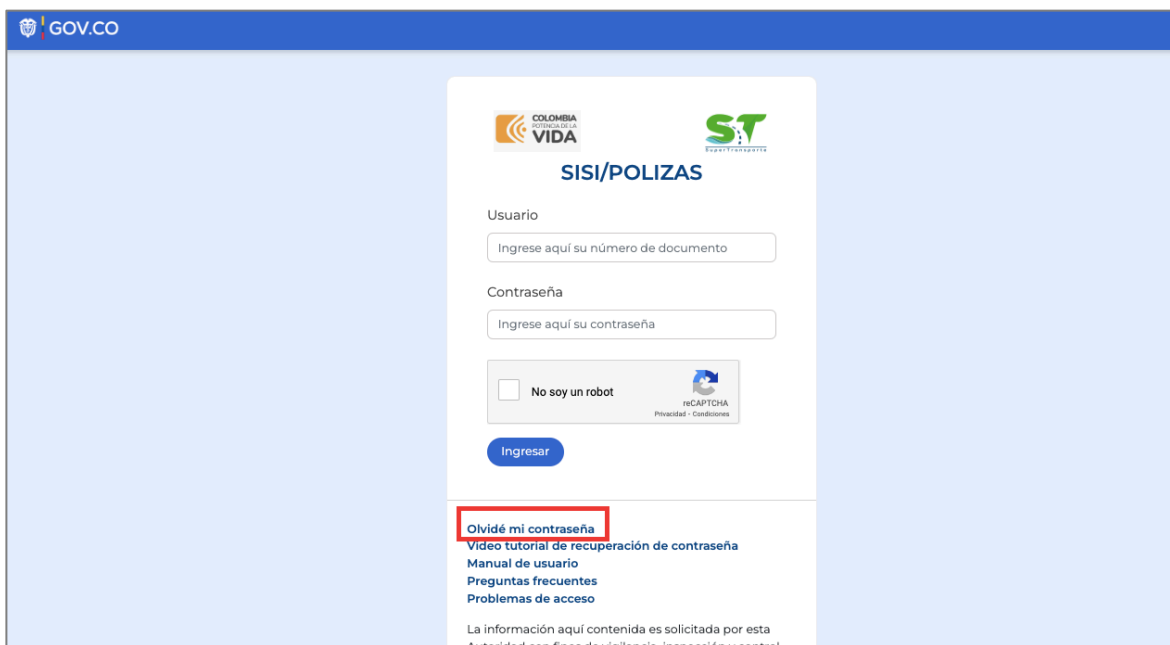
1. El ingreso a la plataforma se debe hacer a través del portal web de la Superintendencia de Transporte <https://www.supertransporte.gov.co/>
2. Seguidamente de clic en la opción **SISI/PÓLIZAS**.



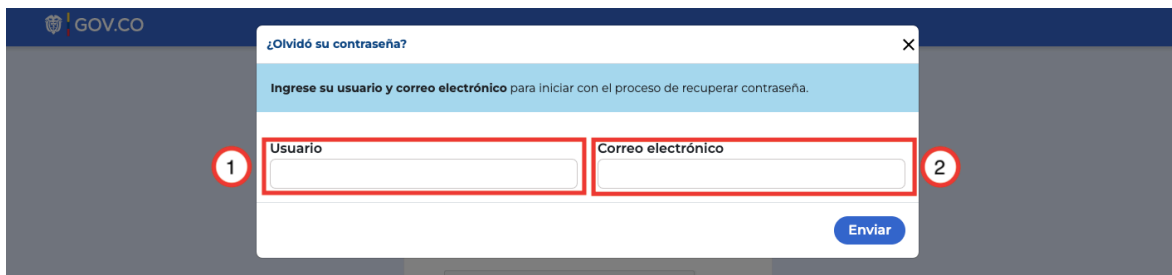
3. Luego de clic en el botón Formulario **SISI/ PÓLIZAS**.



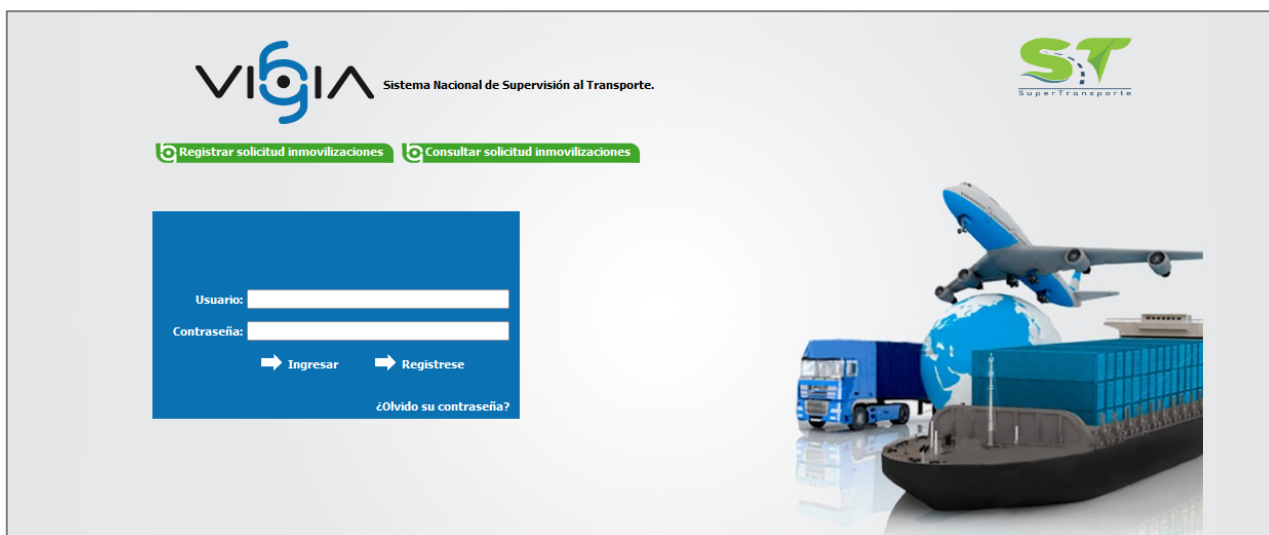
4. Posteriormente de clic en la opción **Olvidé mi contraseña**.



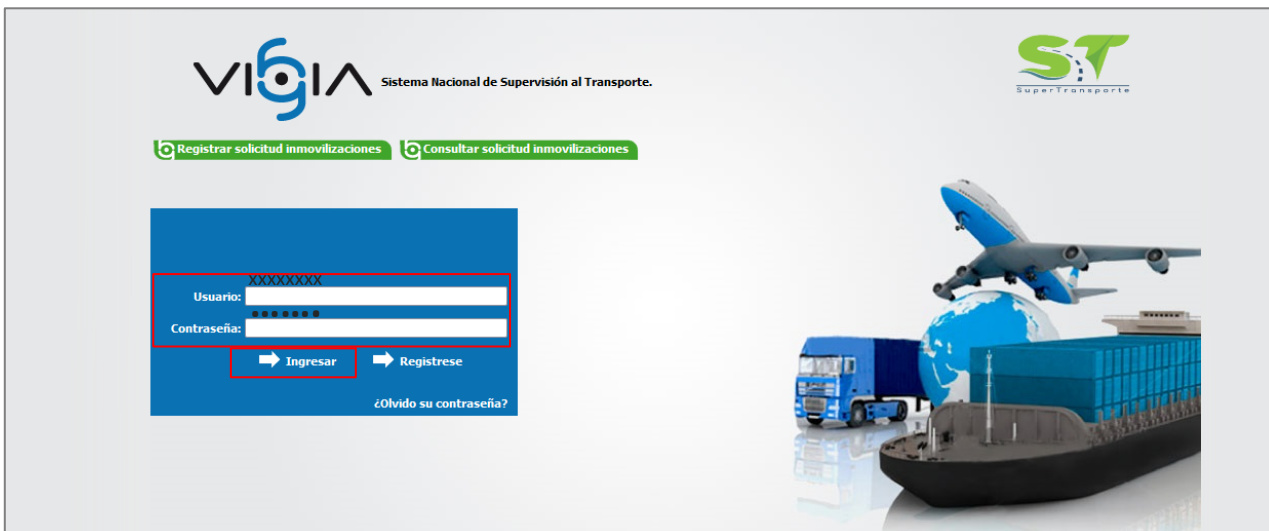
5. Ingrese su **Usuario** y **Correo electrónico**, tenga en cuenta que debe digitar el NIT sin dígito de verificación.



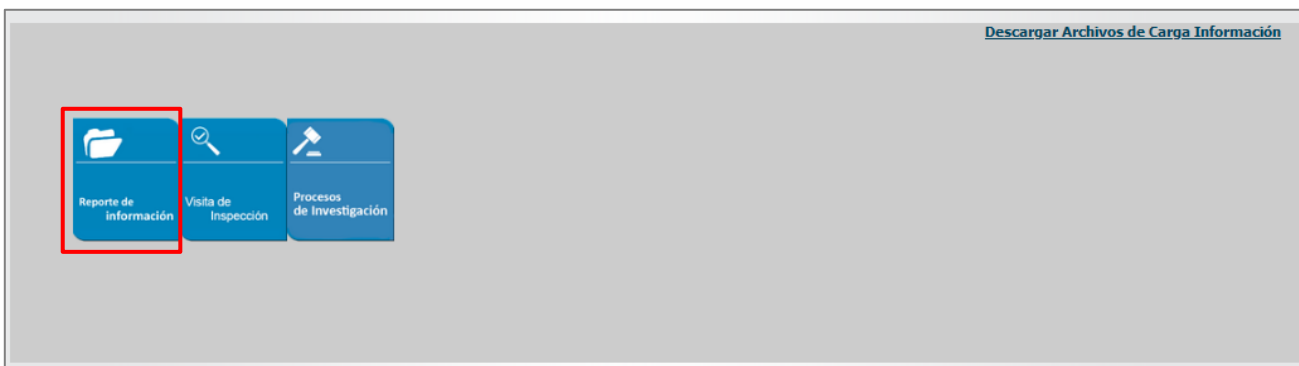
6. Para validar el correo electrónico asociado en el aplicativo SISI/PÓLIZAS. Es necesario ingresar al Sistema Vigía.
<http://vigia.supertransporte.gov.co/VigiaSSO/pages/index?execution=e1s1>



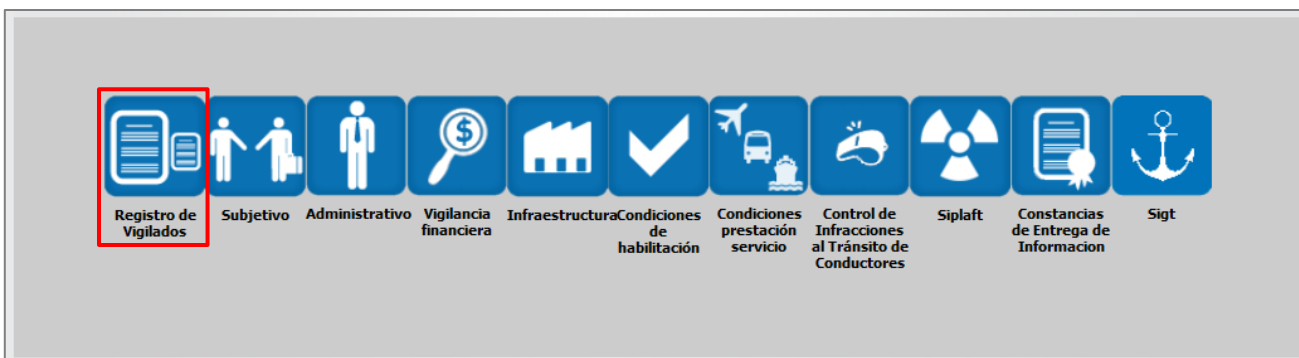
7. A continuación ingrese **usuario** / **contraseña** y de clic en el botón **ingresar**.



8. Dentro del Sistema VIGIA, de clic en el botón **reporte de información**.



9. Luego de clic en **Registro de vigilados**.




10. Seleccione y copie el correo que se encuentra en el campo **Correo Electrónico Principal**.

<p>* ¿Autoriza Notificación Electrónica?</p> <p><input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> No</p>	<p>Nota : Para los efectos de la presente acepto y autorizo a la SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE, para que se Notifiquen de forma electrónica los actos administrativos de carácter particular y concreto a mi representada, conforme a lo previsto en los artículos 53, 56, 67 numeral 1 de la Ley 1437 de 2011, los artículos 20 y 21 de la ley 527 de 1999, el artículo 43 del Decreto 229 de 1995 y el artículo 10 del decreto 75 de 1984, modificado por el artículo 1 del Decreto 2563 de 1985.</p>
<p>* Correo Electrónico Principal</p> <p>xxxxx@xxxx.xx</p>	<p>* Correo Electrónico Opcional</p> <p></p>

Enviar

11. Ir nuevamente a **SISI/PÓLIZAS** y pegar el correo electrónico en el campo solicitado. Luego de clic en Enviar.



¿Olvidó su contraseña?

Ingrese su usuario y correo electrónico para iniciar con el proceso de recuperar contraseña.

<p>Usuario</p> <p>00000000</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>xxxxx@xxxx.xx</p>
--------------------------------	--

Enviar

[Olvidé mi contraseña](#)
[Video tutorial](#)
[Manual de usuario](#)
[Preguntas frecuentes](#)
[Problemas de acceso](#)

La información aquí contenida es solicitada por esta Autoridad con fines de vigilancia, inspección y control propios de sus funciones. Podrá consultar la Política Institucional de Seguridad y Privacidad de la información en el siguiente enlace [ver política](#)

12. En este paso, de clic en el botón **Aceptar**

Formulario SISI/PÓLIZAS

Usuario

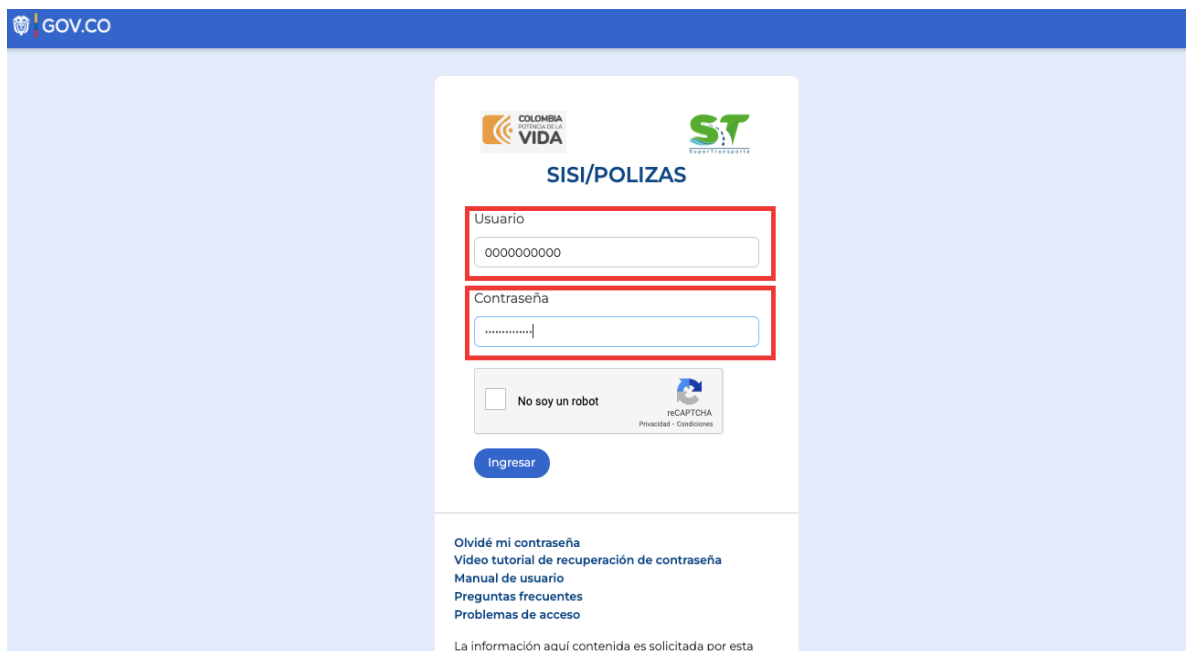
Hemos enviado a su correo electrónico las instrucciones para recuperar su contraseña

Aceptar

13. Encontrará en el correo electrónico registrado en el paso anterior, la contraseña provisional para el acceso al formulario.

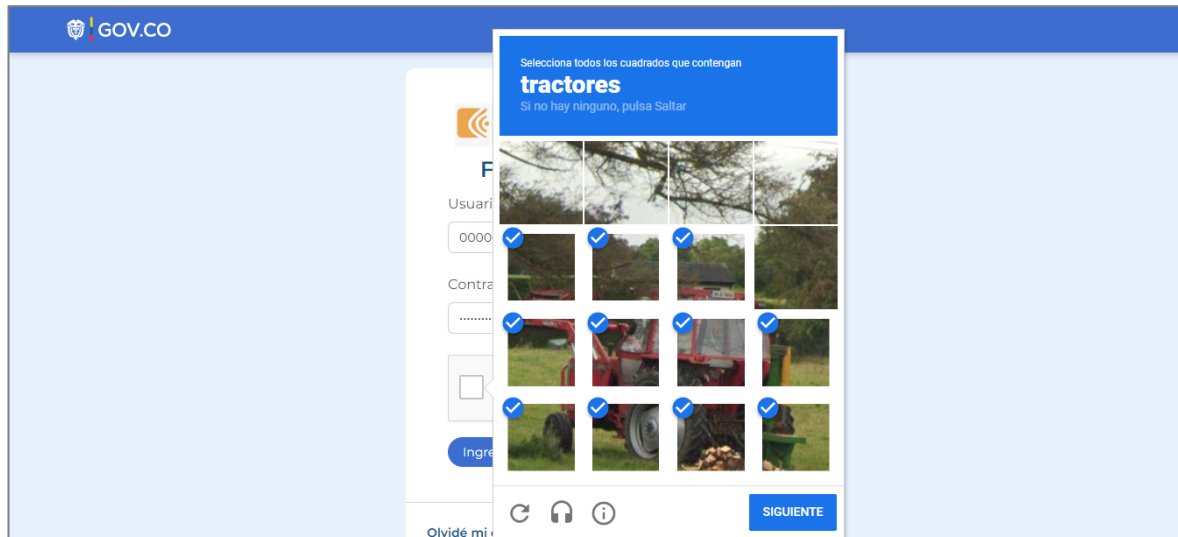


14. Ingrese en el campo **Usuario** NIT sin dígito de verificación y en el campo **Contraseña** la clave provisional que fue asignada en el paso anterior.

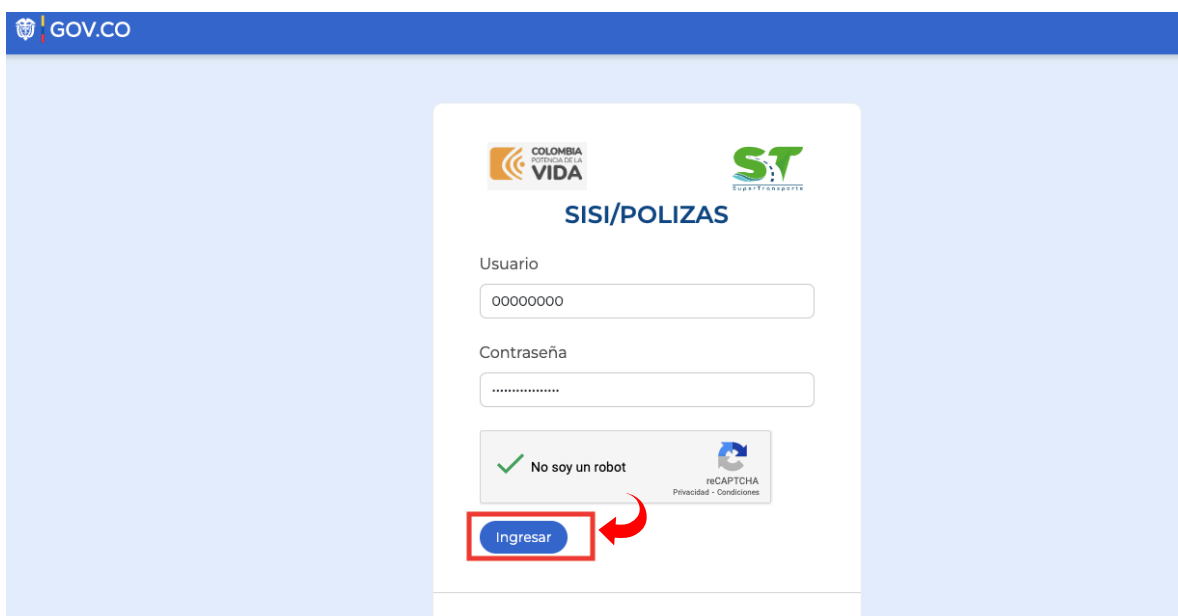


The screenshot shows the login page of the SuperTransporte system. At the top, there is a blue header with the "GOV.CO" logo. Below it, the page has a light blue background. In the center, there is a white box containing the login form. The form has two input fields: "Usuario" (with the value "0000000000") and "Contraseña" (with masked characters). Below these fields is a checkbox labeled "No soy un robot" and a reCAPTCHA logo. A blue "Ingresar" button is at the bottom of the form. Below the form, there are links for "Olvidé mi contraseña", "Video tutorial de recuperación de contraseña", "Manual de usuario", "Preguntas frecuentes", and "Problemas de acceso". At the very bottom, it says "La información aquí contenida es solicitada por esta".

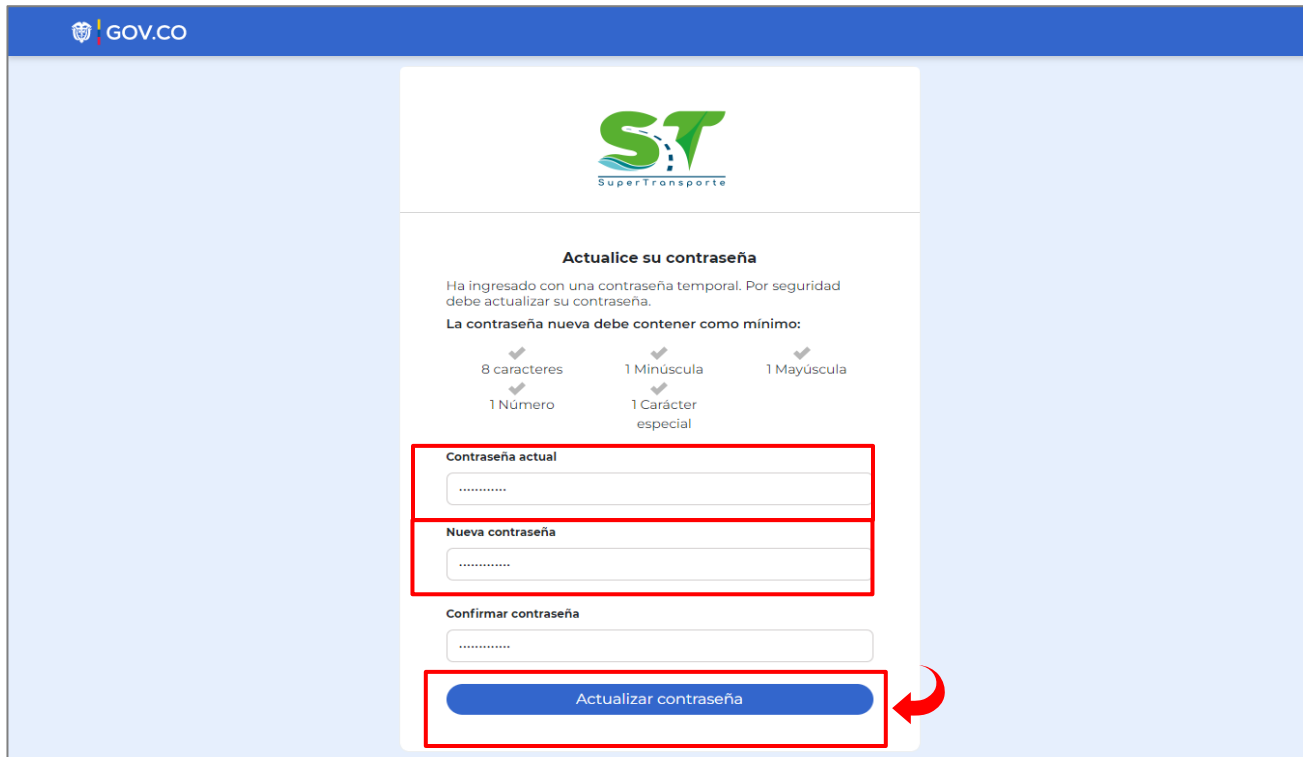
15. Posteriormente de clic en la casilla “No soy un robot” y seleccione las imágenes que solicita el sistema. Luego de clic en el botón **SIGUIENTE**



16. Por último, de clic en el botón **Ingresar**



17. En el campo **Contraseña actual** ingrese la clave provisional enviada al correo. En el siguiente campo digite una nueva contraseña, esta debe contener como mínimos 8 caracteres, 1 minúscula, 1 mayúscula, 1 número y 1 carácter especial. Por último, de clic en el botón **“Actualizar contraseña”**



GOV.CO

ST SuperTransporte

Actualice su contraseña

Ha ingresado con una contraseña temporal. Por seguridad debe actualizar su contraseña.

La contraseña nueva debe contener como mínimo:

- 8 caracteres
- 1 Minúscula
- 1 Mayúscula
- 1 Número
- 1 Carácter especial

Contraseña actual

Nueva contraseña

Confirmar contraseña

Actualizar contraseña

18. El proceso será exitoso cuando el mensaje generado por la página sea el siguiente, luego de clic en **Aceptar**.



GOV.CO

Ingrese aquí su contraseña

☐ No soy un robot

reCAPTCHA

Privacidad - Términos

Contraseña actualizada con éxito

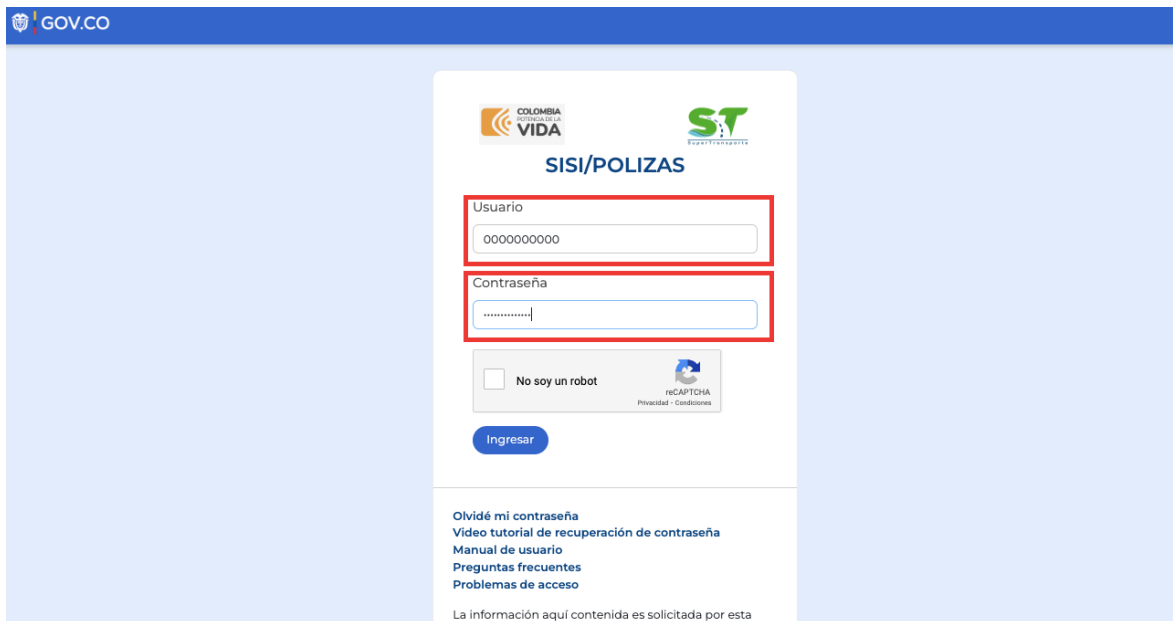
Aceptar

Preguntas frecuentes

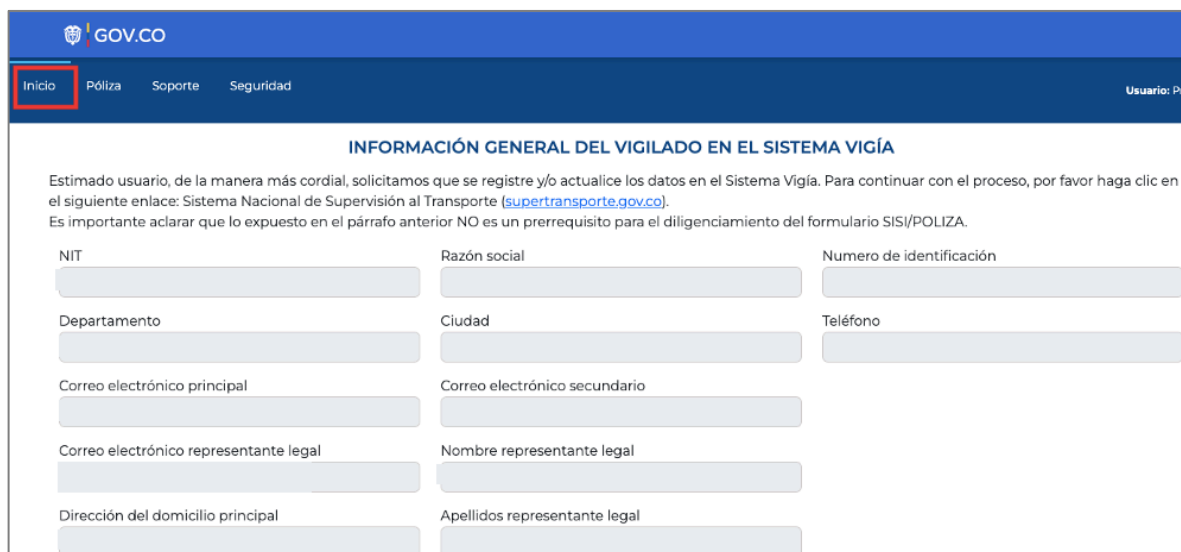
Problemas de acceso

La información aquí contenida es solicitada por esta Autoridad con fines de vigilancia, inspección y control propios de sus funciones. Podrá consultar la Política Institucional de Seguridad y Privacidad de la información en el siguiente enlace [ver política](#)

19. Ingrese el **Usuario** NIT sin dígito de verificación y en el campo **Contraseña** digite la nueva clave que generó en el paso anterior. Por favor, repetir el paso 15 y 16.



20. Una vez ingrese al aplicativo, en el menú **Inicio** podrá consultar la información general de la empresa y del representante legal. **Importante:** Si la información de su empresa NO se encuentra actualizada, por favor ingrese al [Sistema Vigía](#) y actualice su información.




Póliza.

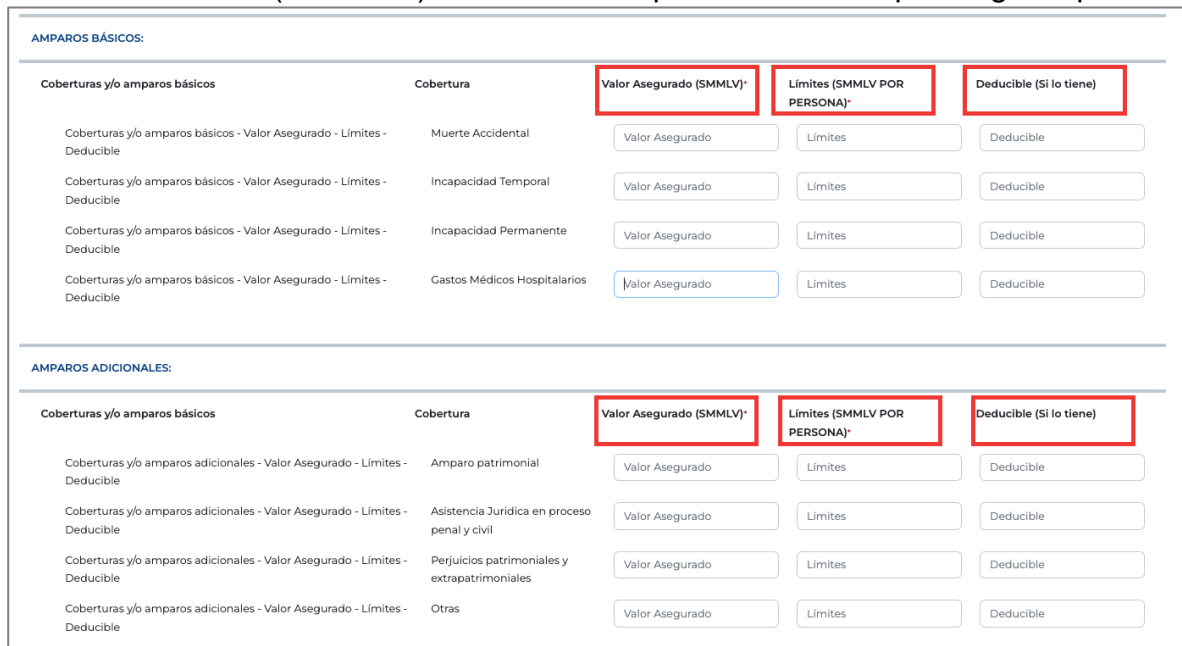
21. Diligencie la información en cada uno de los espacios, los espacios marcadas con asterisco (*) son obligatorias para poder enviar la información.

Información sobre pólizas vigentes responsabilidad civil contractual.

22. Ingrese el número de la póliza, así como la entidad aseguradora a la cual pertenece, de igual forma indicar la vigencia de la póliza con su respectiva fecha de inicio y fecha de finalización.



23. En amparos básicos y adicionales ingrese la información en cada una de las columnas: Valor asegurado(SMMLV), Límites(SMMLV por persona) y Deducible (si lo tiene) de acuerdo al tipo de cobertura que tenga su póliza.



Coberturas y/o amparos básicos	Cobertura	Valor Asegurado (SMMLV)*	Límites (SMMLV POR PERSONA)*	Deducible (Si lo tiene)
Coberturas y/o amparos básicos - Valor Asegurado - Límites - Deducible	Muerte Accidental	Valor Asegurado	Límites	Deducible
Coberturas y/o amparos básicos - Valor Asegurado - Límites - Deducible	Incapacidad Temporal	Valor Asegurado	Límites	Deducible
Coberturas y/o amparos básicos - Valor Asegurado - Límites - Deducible	Incapacidad Permanente	Valor Asegurado	Límites	Deducible
Coberturas y/o amparos básicos - Valor Asegurado - Límites - Deducible	Gastos Médicos Hospitalarios	Valor Asegurado	Límites	Deducible

Coberturas y/o amparos básicos	Cobertura	Valor Asegurado (SMMLV)*	Límites (SMMLV POR PERSONA)*	Deducible (Si lo tiene)
Coberturas y/o amparos adicionales - Valor Asegurado - Límites - Deducible	Amparo patrimonial	Valor Asegurado	Límites	Deducible
Coberturas y/o amparos adicionales - Valor Asegurado - Límites - Deducible	Asistencia Jurídica en proceso penal y civil	Valor Asegurado	Límites	Deducible
Coberturas y/o amparos adicionales - Valor Asegurado - Límites - Deducible	Perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales	Valor Asegurado	Límites	Deducible
Coberturas y/o amparos adicionales - Valor Asegurado - Límites - Deducible	Otras	Valor Asegurado	Límites	Deducible

24. Responda a la pregunta dando clic en el botón SI o NO.

¿La empresa tiene constituido un Fondo de Responsabilidad de que trata el Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte?

SI NO

25. Si la respuesta es afirmativa, deberá diligenciar la información sobre el fondo de responsabilidad, ingresando los datos solicitados según corresponda.

Recuerde que los campos o anexos marcados con asterisco (*) o resaltados en rojo, son obligatorios para poder completar cada registro.

INFORMACIÓN SOBRE EL FONDO DE RESPONSABILIDAD	
Fecha Constitución Fondo*	dd/mm/aaaa
Número de Resolución Superintendencia Financiera o entidad competente*	
Fecha de Resolución Superintendencia Financiera o entidad competente*	dd/mm/aaaa
Valor Reservas Técnicas del Fondo para cubrir las responsabilidades (SMMLV)*	
Fecha de corte reservas técnicas del fondo para cubrir las responsabilidades/fecha de corte reservas*	dd/mm/aaaa
Otra información complementaria del Fondo*	
¿El fondo opera en primera o segunda capa?*	
Valor del cubrimiento 1 capa (SMMLV)*	
Valor del cubrimiento 2 capa (SMMLV)*	primera capa

Cargar archivos

26. Luego de clic en el botón **Descargar**, se descargara el archivo de Excel.

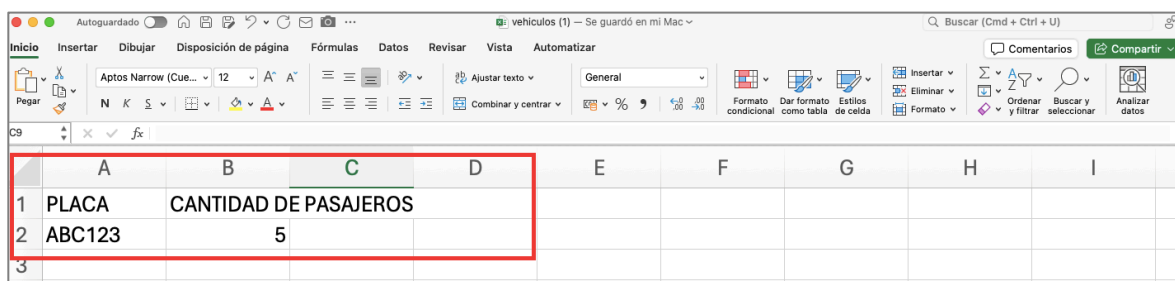
CARGAR ARCHIVOS

Descargar estructura
Descargar

Cargar el Excel, tamaño máximo 20MB*
Sin archivos seleccionados

Cargar clausulado y caratula en PDF, tamaño máximo 20MB*
Sin archivos seleccionados

27. Diligencie el archivo de Excel.



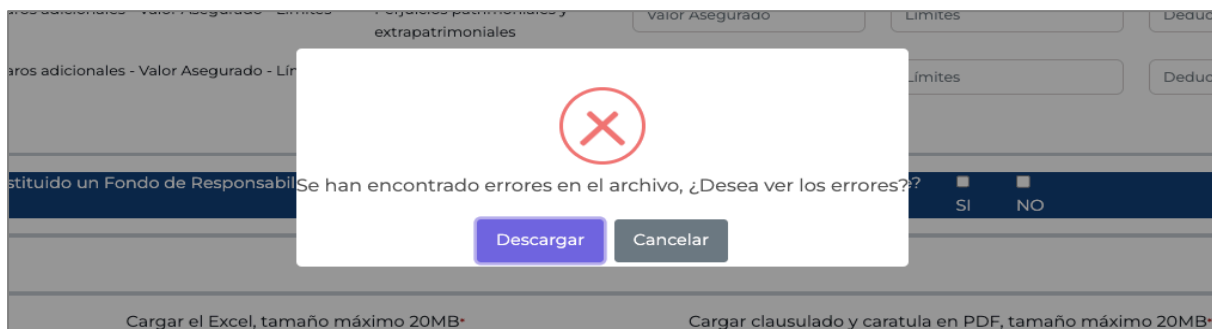
	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	PLACA	CANTIDAD DE PASAJEROS							
2	ABC123	5							

Nota: Para el campo placa debe contener 6 caracteres alfanuméricos y en cantidad de pasajeros el máximo son 2 dígitos.

28. Posteriormente cargue el archivo de Excel, este debe tener un tamaño Máximo de 20MB.



29. Si no ingresa los datos solicitados de manera correcta el sistema le mostrará la siguiente notificación, dar clic en **Descargar** podrá visualizar los errores en el documento Excel cargados anteriormente.



RECUERDE: Debe ingresar una placa de vehículo valida.

30. Cargue la información sobre el clausulado y caratula en PDF, recuerde el tamaño máximo 20MB.

CARGAR ARCHIVOS		
Descargar estructura <input type="button" value="Descargar"/>	Cargar el Excel, tamaño máximo 20MB* <input type="text" value="Sin archivos seleccionados"/>	Cargar clausulado y caratula en PDF, tamaño máximo 20MB* <input type="text" value="Sin archivos seleccionados"/>

Información sobre pólizas vigentes responsabilidad civil extracontractual.

31. Ingrese el número de la póliza, así como la entidad aseguradora a la cual pertenece, de igual forma indicar la vigencia de la póliza con su respectiva fecha de inicio y fecha de finalización.

PÓLIZAS VIGENTES RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL			
INFORMACIÓN SOBRE PÓLIZAS VIGENTES RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL:			
Número de póliza	<input type="text" value="Número de póliza"/>	Vigencia de la póliza: (Desde: inicio Vigencia)	<input type="text" value="dd/mm/aaaa"/>
Seleccione Entidad Aseguradora	<input type="text" value="Seleccione una opción"/>	Vigencia de la póliza: (Hasta: Final Vigencia)	<input type="text" value="dd/mm/aaaa"/>

32. En amparos básicos y adicionales ingrese la información en cada una de las columnas: Valor asegurado(SMMLV), Límites(SMMLV por persona) y Deducible (si lo tiene) de acuerdo al tipo de cobertura que tenga su póliza.

AMPAROS BÁSICOS:				
Coberturas y/o amparos básicos	Cobertura	Valor Asegurado (SMMLV)	Límites (SMMLV POR PERSONA)	Deducible (Si lo tiene)
Coberturas y/o amparos básicos - Valor Asegurado - Límites - Deducible	Daños a bienes de terceros	<input type="text" value="Valor Asegurado"/>	<input type="text" value="Límites"/>	<input type="text" value="Deducible"/>
Coberturas y/o amparos básicos - Valor Asegurado - Límites - Deducible	Lesiones o Muerte a 1 persona	<input type="text" value="Valor Asegurado"/>	<input type="text" value="Límites"/>	<input type="text" value="Deducible"/>
Coberturas y/o amparos básicos - Valor Asegurado - Límites - Deducible	Lesiones o Muerte a 2 o mas personas	<input type="text" value="Valor Asegurado"/>	<input type="text" value="Límites"/>	<input type="text" value="Deducible"/>

AMPAROS ADICIONALES:				
Coberturas y/o amparos básicos	Cobertura	Valor Asegurado (SMMLV)	Límites (SMMLV POR PERSONA)	Deducible (Si lo tiene)
Coberturas y/o amparos adicionales - Valor Asegurado - Límites - Deducible	Amparo patrimonial	<input type="text" value="Valor Asegurado"/>	<input type="text" value="Límites"/>	<input type="text" value="Deducible"/>
Coberturas y/o amparos adicionales - Valor Asegurado - Límites - Deducible	Asistencia Jurídica en proceso penal y civil	<input type="text" value="Valor Asegurado"/>	<input type="text" value="Límites"/>	<input type="text" value="Deducible"/>
Coberturas y/o amparos adicionales - Valor Asegurado - Límites - Deducible	Perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales	<input type="text" value="Valor Asegurado"/>	<input type="text" value="Límites"/>	<input type="text" value="Deducible"/>
Coberturas y/o amparos adicionales - Valor Asegurado - Límites - Deducible	Otras	<input type="text" value="Valor Asegurado"/>	<input type="text" value="Límites"/>	<input type="text" value="Deducible"/>

33. Responda a la pregunta dando clic en el botón SI o NO.

¿La empresa tiene constituido un Fondo de Responsabilidad de que trata el Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte?

SI
NO

34. Si la respuesta es afirmativa, deberá diligenciar la información sobre el fondo de responsabilidad, ingresando los datos solicitados según corresponda.

Recuerde que los campos o anexos marcados con asterisco (*) o resaltados en rojo, son obligatorios para poder completar cada registro.

INFORMACIÓN SOBRE EL FONDO DE RESPONSABILIDAD

Fecha Constitución Fondo*

dd/mm/aaaa

Número de Resolución Superintendencia Financiera o entidad competente*

Fecha de Resolución Superintendencia Financiera o entidad competente*

dd/mm/aaaa

Valor Reservas Técnicas del Fondo para cubrir las responsabilidades (SMMLV)*

Fecha de corte reservas técnicas del fondo para cubrir las responsabilidades/fecha de corte reservas *

dd/mm/aaaa

Otra información complementaria del Fondo*

¿El fondo opera en primera o segunda capa?*

Valor del cubrimiento 1 capa (SMMLV)*

Valor del cubrimiento 2 capa (SMMLV)*

primera capa

Cargar archivos

35. Ahora de clic en el botón **Descargar**, se descargara el archivo de Excel.

CARGAR ARCHIVOS

Descargar estructura
Descargar

Cargar el Excel, tamaño máximo 20MB*
Sin archivos seleccionados

Cargar clausulado y caratula en PDF, tamaño máximo 20MB*
Sin archivos seleccionados

36. Diligencie el archivo de Excel.

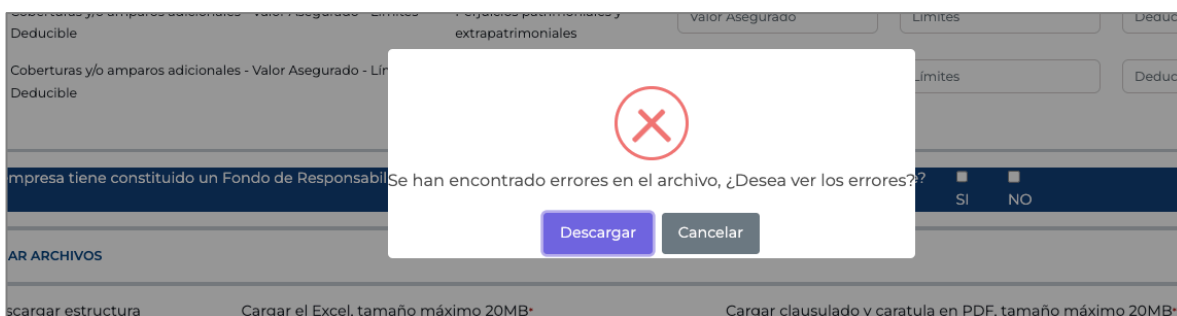
	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	PLACA	CANTIDAD DE PASAJEROS							
2	ABC123		5						
3									

Nota: Para el campo placa debe contener 6 caracteres alfanuméricos y en cantidad de pasajeros el máximo son 2 dígitos.

37. Cargue el archivo de Excel, este debe tener un tamaño Máximo de 20MB.



Si no ingresa los datos validos el sistema le mostrará un aviso, dando clic en **Descargar** podrá visualizar los errores en el documento Excel cargados.



RECUERDE: Debe ingresar una placa de vehículo valida.

38. Cargue la información sobre el clausulado y caratula en PDF, recuerde el tamaño máximo 20MB.

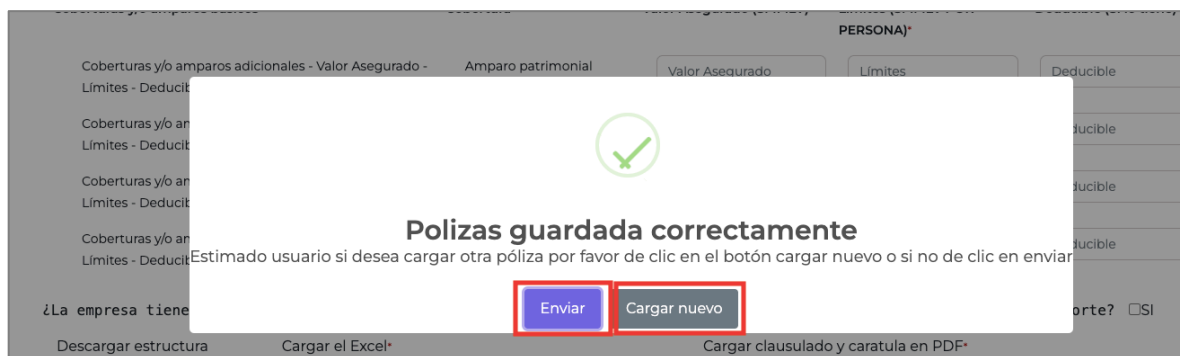


39. Una vez terminado dar clic en el botón Guardar



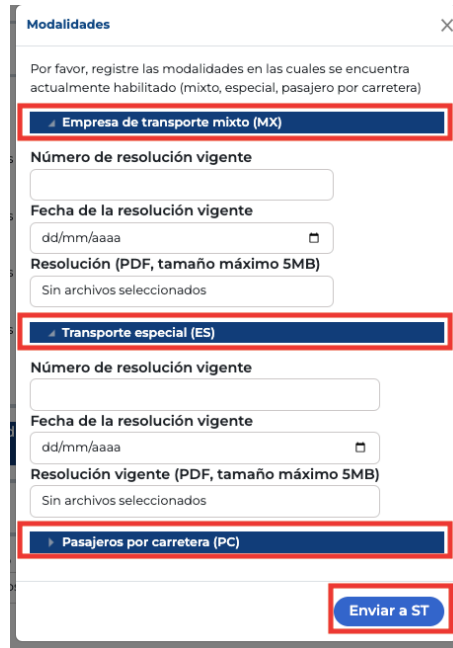
The screenshot shows a section titled "CARGAR ARCHIVOS" with three upload options: "Descargar estructura" (with a "Descargar" button), "Cargar el Excel, tamaño máximo 20MB" (with a "Sin archivos seleccionados" placeholder), and "Cargar clausulado y caratula en PDF, tamaño máximo 20MB" (with a "Sin archivos seleccionados" placeholder). At the bottom, the "Guardar" button is highlighted with a red box, and there is also an "Ir a modalidades" button.

40. Luego se habilitará la opción Enviar o Cargar nuevo, en la primera opción, enviará la información suministrada a la Superintendencia y en la segunda opción podrá cargar una nueva póliza siguiendo los pasos anteriormente mencionados.



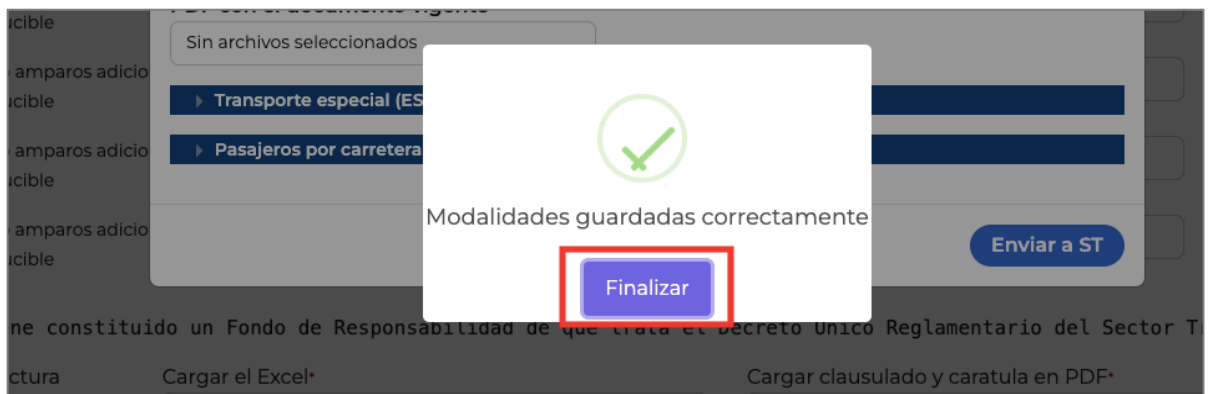
The screenshot shows a success message "Polizas guardada correctamente" with a green checkmark icon. Below the message, the "Enviar" and "Cargar nuevo" buttons are highlighted with red boxes. The background shows a form with various fields like "Coberturas y/o amparos adicionales - Valor Asegurado", "Amparo patrimonial", "Valor Asegurado", "Límites", and "Deducible".

41. Dando clic en el botón **Enviar** se desplegará las distintas Modalidades, diligencie la información requerida de acuerdo a las modalidades en las cuales se encuentre actualmente habilitado y de clic en la opción **Enviar a ST**.

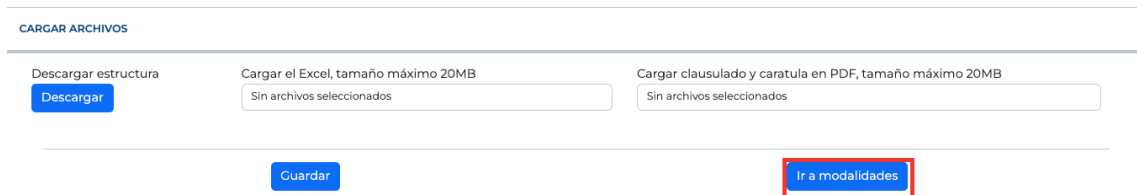


Nota: La fecha de la resolución no puede ser superior o igual a la fecha actual y el tamaño del PDF es máximo 5MB.

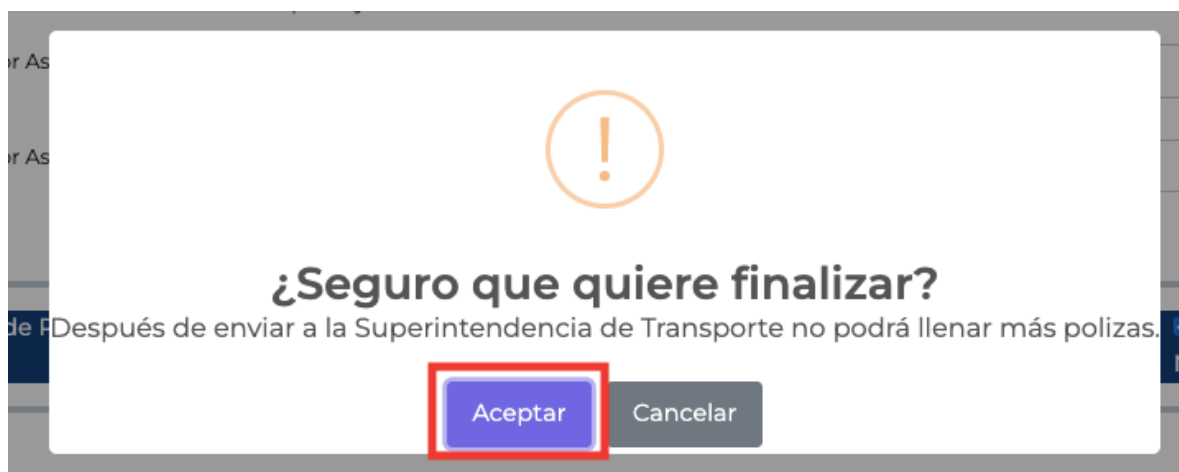
42. El sistema le informará con la siguiente notificación cuando la información se haya guardado correctamente, dando clic en Finalizar el proceso habrá culminado con éxito.



43. También puede dar clic en el botón Ir a modalidades, al guardar todas las pólizas.

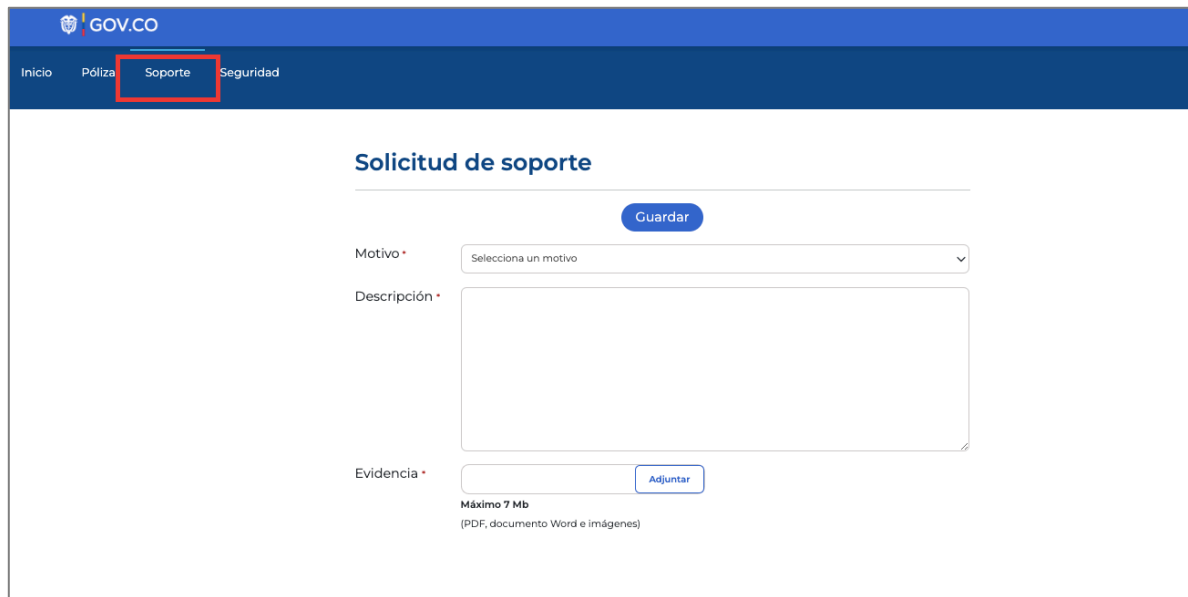


44. Se desplegará la siguiente notificación y al dar clic en Botón Aceptar, se visualizarán las distintas Modalidades, repita los pasos 42 y 43.

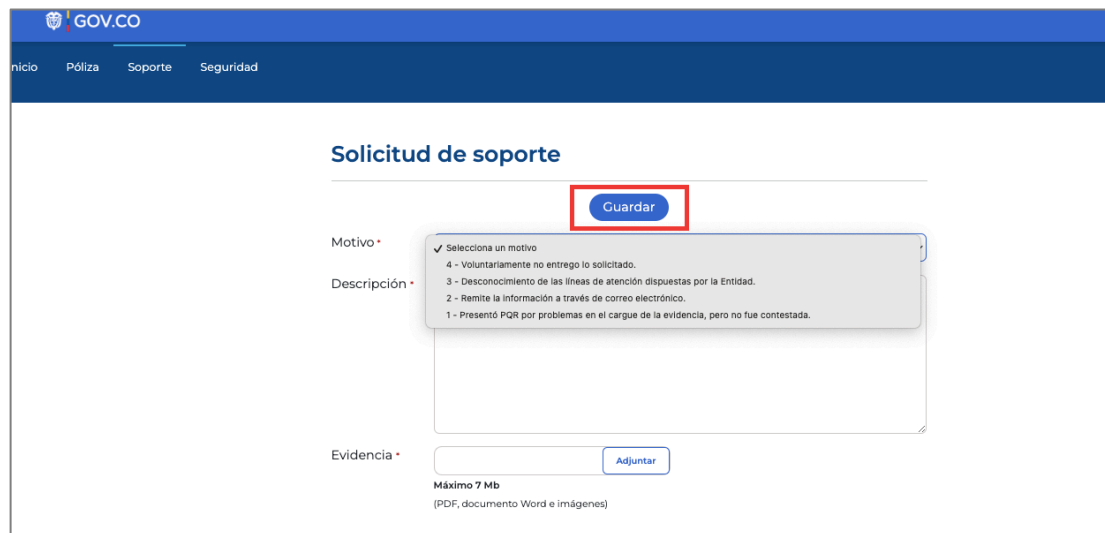


Solicitud de soporte

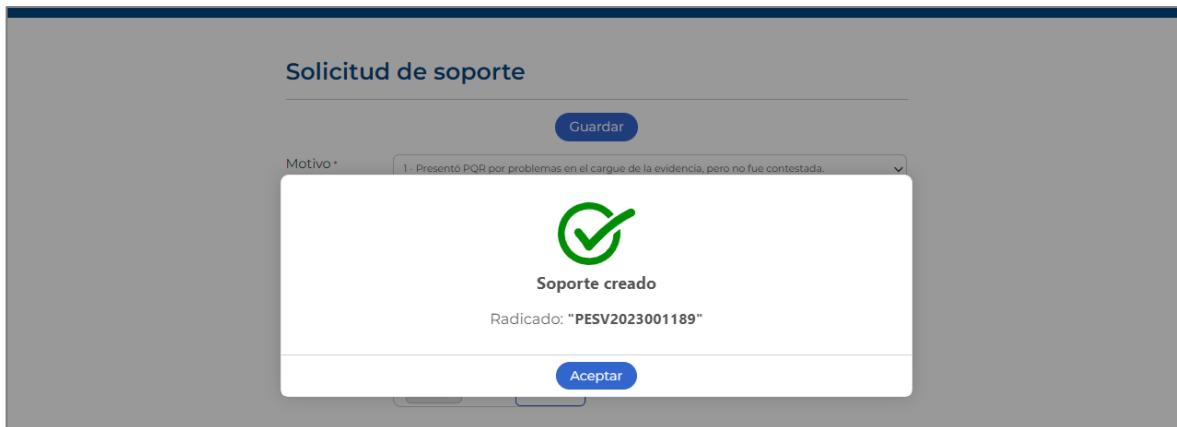
45. En el caso de requerir algún soporte, en la parte superior de clic en el menú **Soporte**.



46. Ingrese la información solicitada, Motivo, Descripción y Evidencia. En el campo Descripción mencione el problema que se está presentando. Recuerde que al cargar el documento éste no debe tener caracteres especiales en el nombre. Por último, de clic en el botón **Guardar**



47. El sistema entregará un número de radicado, adicionalmente al correo electrónico registrado se notificará del soporte enviado, el cual será recibido por nuestro equipo funcional y dará respuesta al mismo.



Solicitud de soporte

Guardar

Motivo * 1 - Presentó POR por problemas en el cargue de la evidencia, pero no fue contestada.

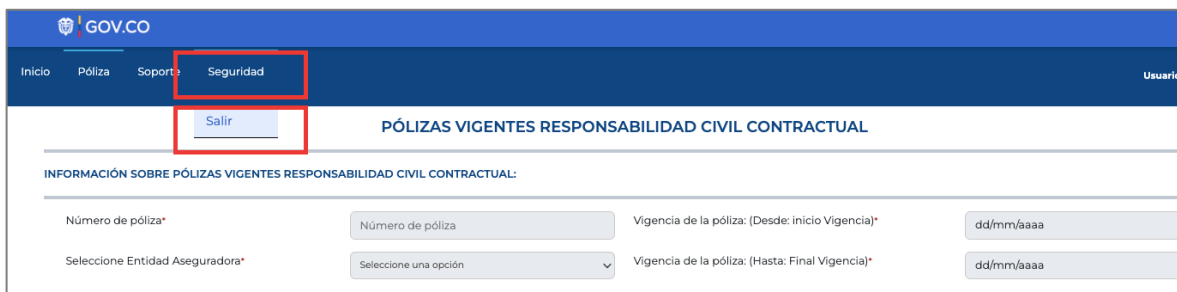
Soporte creado

Radicado: "PESV2023001189"

Aceptar

Cerrar sesión

48. En la parte superior de clic en la opción **Seguridad / Salir**



GOV.CO

Inicio Póliza Soporte **Seguridad** Usuario:

Salir

PÓLIZAS VIGENTES RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL

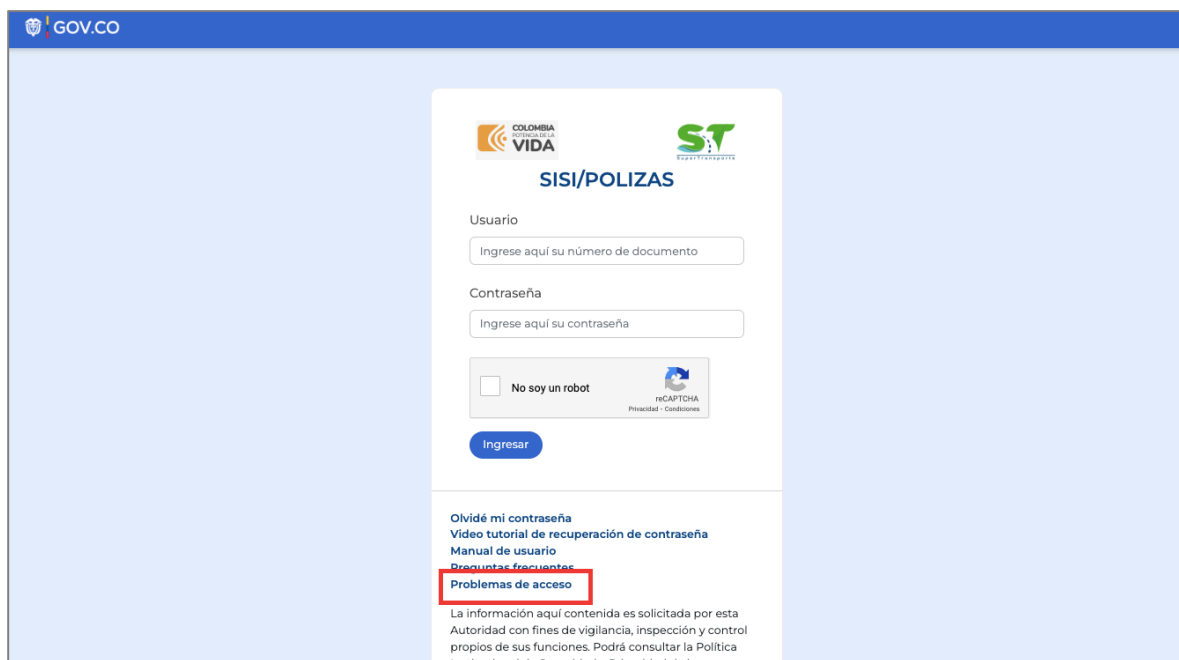
INFORMACIÓN SOBRE PÓLIZAS VIGENTES RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL:

Número de póliza* Número de póliza Vigencia de la póliza: (Desde: inicio Vigencia)* dd/mm/aaaa

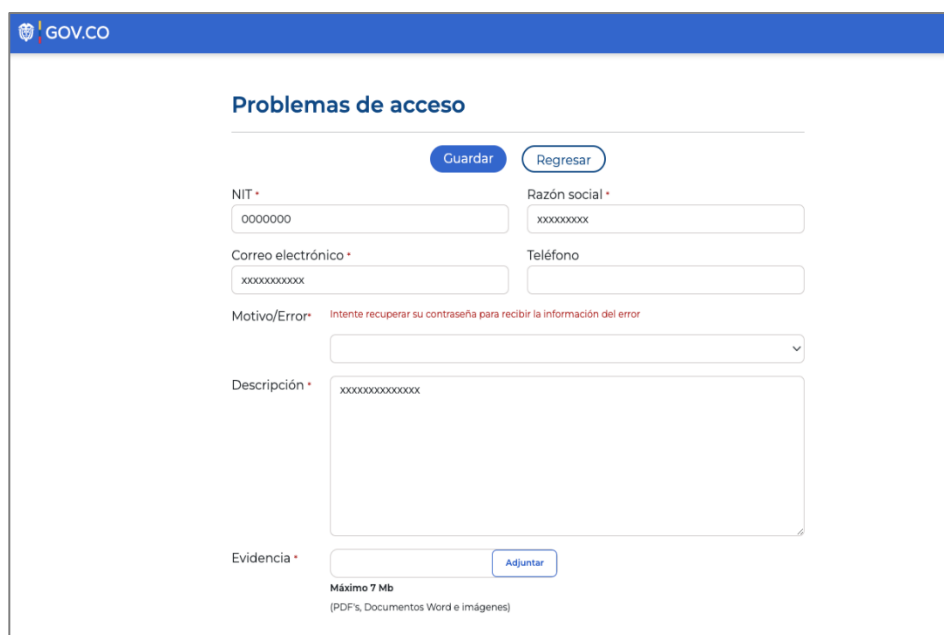
Seleccione Entidad Aseguradora* Seleccione una opción Vigencia de la póliza: (Hasta: Final Vigencia)* dd/mm/aaaa

Problemas de acceso

49. Para crear la solicitud, dar clic en la opción **Problema de acceso**.



50. A continuación, ingrese la información en los siguientes campos.

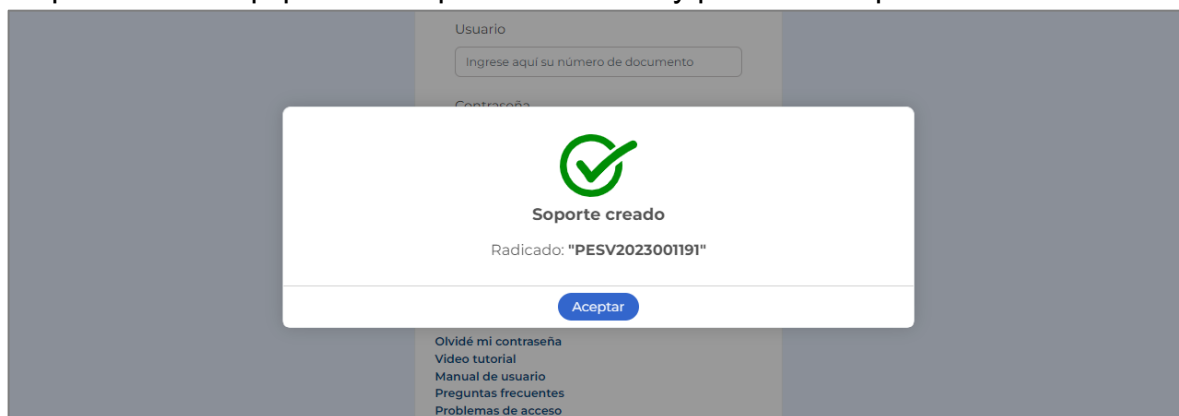


Nota: Los campos o anexos marcados con asterisco (*) o resaltados en rojo, son obligatorios para poder completar cada registro.

51. Para enviar la solicitud, deberá dar clic en el botón **Guardar**.



52. El sistema creará con éxito el soporte, dicho soporte será recepcionado por nuestro equipo técnico para su revisión y posterior respuesta.



6. CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Oficina de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones (OTIC) será la encargada de realizar el monitoreo, seguimiento y control del manual de acuerdo con la competencia y la normatividad vigente.

7. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

Control de cambios		
Versión	Fecha	Descripción del cambio
1.0	06/05/2024	Creación manual de usuario.

8. APROBACION DEL DOCUMENTO

Aprobación del documento	
Etapas	Nombres y cargo
Elaboró:	Sebastián Méndez Ordoñez-Analista de requerimiento.
Revisó:	Andrés Felipe Medina Romero – Líder de Requerimiento.
Aprobó:	Urías Romero Hernández – Jefe oficina TIC.