

	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE SUPERAPP	CÓDIGO: SP-I-19
		VERSIÓN: 0

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para consultar información de SuperApp en bases de datos, validar la configuración de comercios y medios de pago, consumir servicios mediante Postman y ejecutar tareas controladas en los ambientes autorizados, garantizando la correcta atención de incidentes, requerimientos y validaciones operativas.

2. ALCANCE

Aplica al personal de Soporte Nivel 3 que atiende solicitudes relacionadas con SuperApp, desde la conexión a la base de datos y la consulta de comercios, cuentas, pagos y logs, hasta la autenticación de merchant en Postman y la ejecución controlada de tareas en los servidores de SuperApp. El documento se utiliza como material de inducción para nuevos colaboradores.

3. RESPONSABILIDADES

Rol	Responsabilidad
Analista de Soporte Nivel 3	Validar la solicitud, identificar el ambiente, consultar la información requerida, registrar la evidencia y ejecutar únicamente las acciones autorizadas.
Líder del área	Asegurar que el acceso a bases de datos, servidores, Postman y archivos de merchant se encuentre autorizado y controlado.

4. DEFINICIONES

Término	Definición utilizada en el proceso
SuperApp	Plataforma sobre la cual se consultan comercios, cuentas, pagos, logs y servicios asociados.
Merchant	Comercio creado en SuperApp e identificado mediante un merchantId o comercio_numero.
DBeaver	Herramienta utilizada por el analista para conectarse y ejecutar consultas sobre las bases de datos de SuperApp.
Postman	Herramienta utilizada para autenticar merchant y consumir servicios de SuperApp.
Environment	Conjunto de variables de Postman que almacena la URL y los datos del merchant correspondientes al ambiente de trabajo.
Medio de pago / valor_lista	Código que identifica el medio de pago configurado para el comercio.
tipo_trans	Código de tipo de transacción configurado para una cuenta del comercio.
pasa_numero	Dato puntual de la transacción que se configura en la tarea para evitar que se procesen transacciones diferentes a la requerida.
Ambiente bajo	Ambiente de desarrollo o preproducción utilizado para pruebas; las tareas pueden requerir ejecución manual.

Elaboró: Jose Luis Castro Valderrutén Cargo: Analista de Operaciones Fecha: 10/07/2026	Modificó: Cargo: Fecha:	Revisó: Iván Hurtado Cargo: Especialista Nivel 3 Fecha: 17/07/2026	Aprobó: Steven Bedoya Cargo: Coordinador de infraestructura y Soporte Fecha: 21/07/2026
--	--	---	--

	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE SUPERAPP	CÓDIGO: SP-I-19
		VERSIÓN: 0

5. CONSIDERACIONES GENERALES (SON POLITICAS QUE SE DEBEN CUMPLIR)

- Contar con acceso autorizado a DBeaver, a la conexión gtechex_superapp_pre, a Postman y a los servidores correspondientes.
- Confirmar antes de cada consulta o ejecución si la solicitud corresponde a desarrollo, preproducción o producción.
- No consumir merchant ni ejecutar tareas por iniciativa propia; la acción debe responder a una solicitud o falla puntual.
- Para consumos cuyo request no esté claramente definido, realizar la validación en conjunto con el consultor o desarrollador.
- Antes de ejecutar una tarea, configurar el filtro con el pasa_numero indicado para impedir el procesamiento masivo de transacciones.
- No copiar credenciales, secretos, API keys, tokens o datos de prueba en correos, chats o documentos de acceso público.
- Conservar evidencia de la consulta, validación o ejecución realizada dentro del caso o medio definido por el área.

6. INTRODUCCIÓN PARA NUEVOS COLABORADORES

La atención de SuperApp combina tres actividades: consulta de información en base de datos, consumo controlado de servicios y ejecución de tareas. La administración de SuperApp requiere consultar información almacenada en bases de datos, validar la configuración de comercios, revisar medios de pago, analizar el estado de las transacciones y consumir servicios disponibles mediante Postman.

Cada actividad debe ejecutarse siguiendo una secuencia lógica que permita identificar el ambiente de trabajo, localizar la información requerida, validar la configuración correspondiente y confirmar el resultado obtenido.

Cuando una transacción requiere intervención manual en ambientes de desarrollo o preproducción, el analista debe ejecutar únicamente las tareas autorizadas, garantizando que la operación afecte exclusivamente la transacción indicada.

Este procedimiento tiene como finalidad proporcionar al personal de nuevo ingreso una guía clara sobre las actividades realizadas durante la atención de solicitudes relacionadas con SuperApp.

Elaboró: Jose Luis Castro Valderrutén Cargo: Analista de Operaciones Fecha: 10/07/2026	Modificó: Cargo: Fecha:	Revisó: Iván Hurtado Cargo: Especialista Nivel 3 Fecha: 17/07/2026	Aprobó: Steven Bedoya Cargo: Coordinador de infraestructura y Soporte Fecha: 21/07/2026
--	--	---	--

	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE SUPERAPP	CÓDIGO: SP-I-19
		VERSIÓN: 0

7. COMPONENTES E INFRAESTRUCTURA DE SUPERAPP

7.1 Conexión de base de datos utilizada

Parámetro	Valor
Herramienta	DBeaver
Conexión	gtechex_superapp_pre
Servidor	10.75.127.2
Puerto	5432
Base de datos principal	rgtechex_superapp
Base de datos de logs	rgtechex_superapp_logs

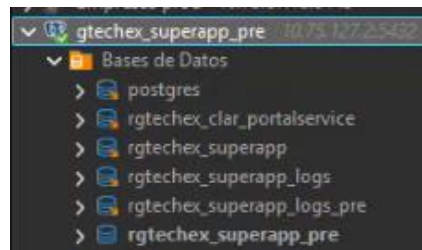


Figura 1. Conexión gtechex_superapp_pre y bases de datos disponibles en DBeaver.

7.2 Infraestructura de SuperApp Core

Componente	Nombre	Dirección IP	Referencia técnica
Balanceador de carga	LINUX-INFO-BAL1	10.75.87.26	Oracle Linux Server 9.3 / NGINX
Cluster Manager	LINUX-INFO-SUPER-APP1	10.75.87.14	Docker
Cluster Manager	LINUX-INFO-SUPER-APP4	10.75.87.18	Docker
Cluster Worker	LINUX-INFO-SUPER-APP2	10.75.87.16	Docker
Cluster Worker	LINUX-INFO-SUPERAPP-3	10.75.87.17	Docker
Cluster Worker	LINUX-INFO-SUPER-APP5	10.75.87.19	Docker
Servidor de tareas productivo	WIN-APPPRODSERV35	10.75.87.30	Windows Server 2019
Servidor de tareas preproductivo	Servidor SuperApp preproducción	10.75.87.31	Tareas de pruebas en ambientes bajos
Servidor de base de datos	LINUX-DBSERVPSTG1	10.75.127.2	Base de datos SuperApp

Elaboró: Jose Luis Castro Valderrutén Cargo: Analista de Operaciones Fecha: 10/07/2026	Modificó: Cargo: Fecha:	Revisó: Iván Hurtado Cargo: Especialista Nivel 3 Fecha: 17/07/2026	Aprobó: Steven Bedoya Cargo: Coordinador de infraestructura y Soporte Fecha: 21/07/2026
---	--	---	--

	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE SUPERAPP	CÓDIGO: SP-I-19
		VERSIÓN: 0

Nota: El servidor 10.75.87.30 corresponde al ambiente productivo que almacena todo a nivel de data de SuperApp y el servidor 10.75.87.31 corresponde al ambiente de preproducción utilizado para pruebas y validaciones controladas.

7.3 Tablas utilizadas durante la atención

Tabla	Finalidad	Dato de relación o búsqueda
cl_comercios_sapp	Almacena los comercios creados en SuperApp, tanto preproductivos como productivos.	comercio_id o comercio_numero
cl_cuentas_comercios_sapp	Almacena las cuentas y medios de pago habilitados para cada comercio.	comercio_id, forma_pago y tipo_trans
gt_pago_pasarela	Permite consultar datos de pagos y errores de transacción.	Datos de la operación reportada
cl_pagos	Almacena la información relacionada con los pagos procesados por SuperApp.	Datos de la operación reportada
gt_valores / gt_valores_hijo / gt_valores_padre	Relaciona configuraciones y valores utilizados para la creación o configuración de comercios.	list_numero, padr_numero, valor_lista
gt_seguimiento_errores	Permite revisar el error presentado por una transacción.	Fecha y datos de la transacción
gt_logs_tareas / gt_servicios_internos_audit / gt_pasarela_audit	Almacenan el registro de auditoría y trazabilidad de los servicios ejecutados durante el procesamiento de las transacciones.	Identificador o fecha de la operación

Elaboró: Jose Luis Castro Valderrutén Cargo: Analista de Operaciones Fecha: 10/07/2026	Modificó: Cargo: Fecha:	Revisó: Iván Hurtado Cargo: Especialista Nivel 3 Fecha: 17/07/2026	Aprobó: Steven Bedoya Cargo: Coordinador de infraestructura y Soporte Fecha: 21/07/2026
---	--	---	--

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PASO A PASO

Paso 1. Recibir y delimitar la solicitud

Revise el requerimiento recibido y determine qué se necesita validar: comercio, medio de pago, transacción, error, consumo de servicio o ejecución de una tarea. Confirme el ambiente sobre el cual se debe trabajar: desarrollo, preproducción o producción.

Control: No continúe si el ambiente o el identificador de la operación no están claramente definidos.

Paso 2. Ingresar a DBeaver y seleccionar la conexión

Abra DBeaver y conéctese a gtechex_superapp_pre, ubicada en 10.75.127.2 por el puerto 5432. Dentro de la conexión identifique la base rgtechex_superapp para datos operativos y rgtechex_superapp_logs cuando se requiera revisar logs.

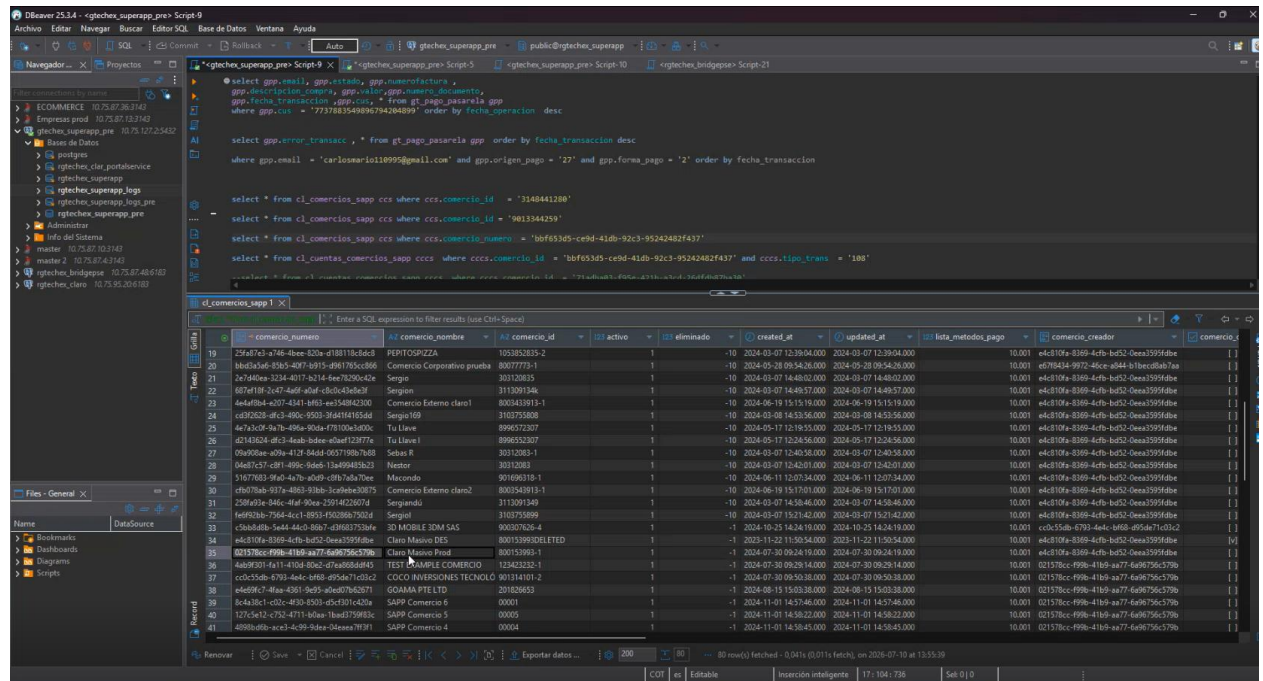


Figura 2. Vista de la conexión y bases de datos de SuperApp en DBeaver.

Elaboró: Jose Luis Castro Valderrutén Cargo: Analista de Operaciones Fecha: 10/07/2026	Modificó: Cargo: Cargo: Fecha:	Revisó: Iván Hurtado Cargo: Especialista Nivel 3 Fecha: 17/07/2026	Aprobó: Steven Bedoya Cargo: Coordinador de infraestructura y Soporte Fecha: 21/07/2026
---	---	---	--

	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE SUPERAPP	CÓDIGO: SP-I-19
		VERSIÓN: 0

Paso 3. Localizar el comercio en la tabla cl_comercios_sapp

Consulte la tabla cl_comercios_sapp utilizando el identificador suministrado en la solicitud. La búsqueda puede realizarse mediante el comercio_id o el comercio_numero.

Durante esta validación confirme como mínimo la siguiente información:

- Nombre del comercio.
- Identificador del comercio.
- Estado del registro (Activo o Eliminado).
- Fechas de creación y última actualización.

¿Por qué se realiza esta validación?

Permite confirmar que el comercio existe en SuperApp, se encuentra correctamente registrado y que corresponde al comercio sobre el cual se realizará la consulta o intervención.

Ejemplo de validación

```
SELECT * FROM cl_comercios_sapp ccs WHERE ccs.comercio_numero =
'COMERCIO_NUMERO'
```

Resultado esperado

Obtener el registro del comercio con toda su información para continuar con las validaciones de configuración.

Elaboró: Jose Luis Castro Valderrutén Cargo: Analista de Operaciones Fecha: 10/07/2026	Modificó: Cargo: Fecha:	Revisó: Iván Hurtado Cargo: Especialista Nivel 3 Fecha: 17/07/2026	Aprobó: Steven Bedoya Cargo: Coordinador de infraestructura y Soporte Fecha: 21/07/2026
---	--	--	---



INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE SUPERAPP

CÓDIGO: SP-I-19

VERSIÓN: 0

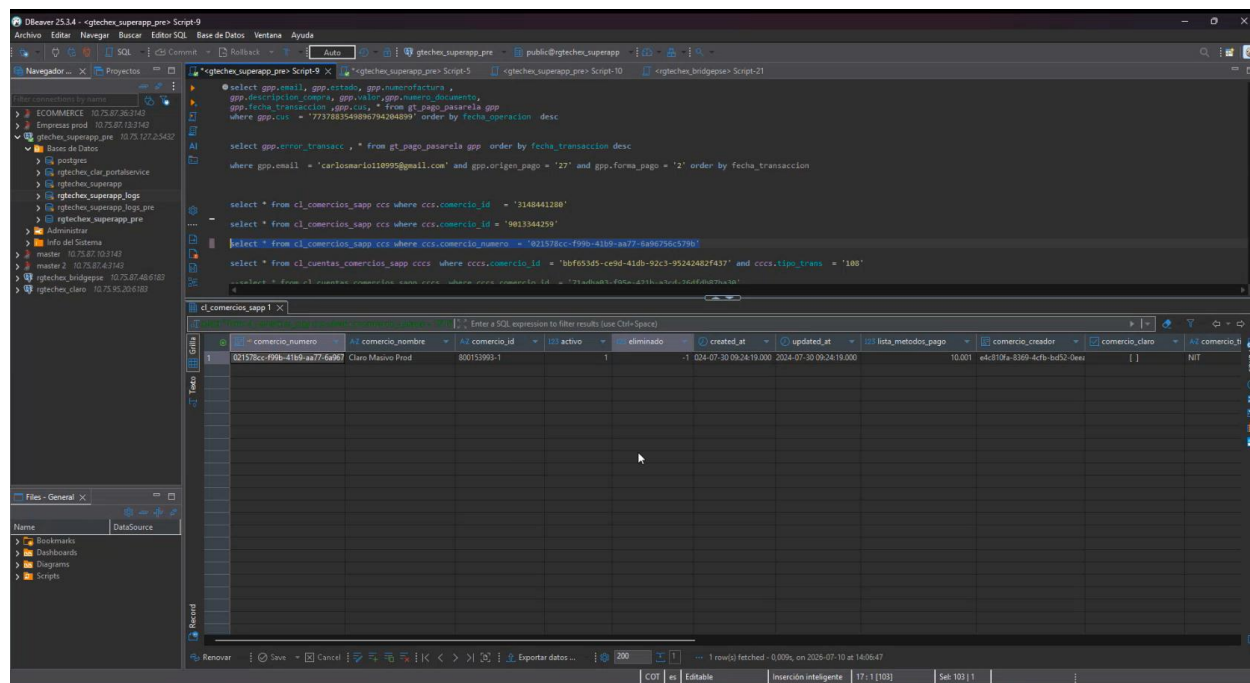


Figura 3. Resultado de la consulta de un comercio específico en cl_comercios_sapp.

Paso 4. Consultar los medios de pago configurados para el comercio

Una vez identificado el comercio, consulte la tabla cl_cuentas_comercios_sapp utilizando el comercio_id correspondiente.

Esta consulta permite identificar:

- Formas de pago habilitadas.
- Tipos de transacción asociados.
- Configuración vigente del comercio.

¿Por qué se realiza esta validación?

Permite verificar que el comercio tenga habilitados los medios de pago necesarios para procesar las transacciones solicitadas.

Ejemplo de consulta

SELECT * FROM cl_cuentas_comercios_sapp cccs WHERE cccs.comercio_id = 'COMERCIO_NUMERO'

Elaboró: Jose Luis Castro
Valderrutén
Cargo: Analista de Operaciones
Fecha: 10/07/2026

Modificó:
Cargo:
Fecha:

Revisó: Iván Hurtado
Cargo: Especialista Nivel 3
Fecha: 17/07/2026

Aprobó: Steven Bedoya
Cargo: Coordinador de infraestructura y Soporte
Fecha: 21/07/2026



INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE SUPERAPP

CÓDIGO: SP-I-19

VERSIÓN: 0

Resultado esperado

Confirmar que la configuración almacenada corresponde a la operación que se desea validar.

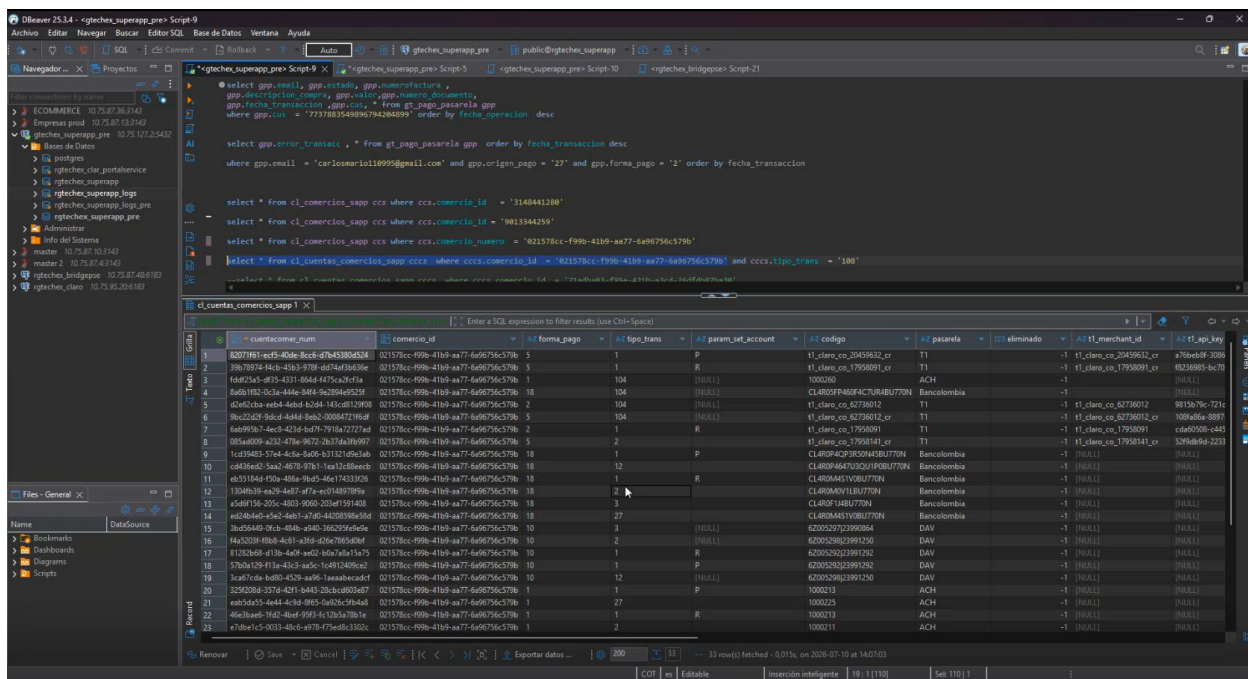


Figura 4. Cuentas, formas de pago y tipos de transacción configurados para el comercio.

8.1 Códigos de medios de pago utilizados en SuperApp

valor_lista / forma_pago	Medio de pago
1	PSE
2	Tarjeta de crédito
5	Tarjeta tokenizadas
18	Botón Bancolombia

Paso 5. Validar la configuración de valores del comercio

Cuando la solicitud esté relacionada con configuración, creación o modificación de comercios, consulte las tablas gt_valores, gt_valores_padre y gt_valores_hijo.

Estas tablas permiten identificar la relación existente entre los valores principales y los valores asociados utilizados durante la configuración del comercio.

Elaboró: Jose Luis Castro Valderrutén
Cargo: Analista de Operaciones
Fecha: 10/07/2026

Modificó:
Fecha:

Revisó: Iván Hurtado
Cargo: Especialista Nivel 3
Fecha: 17/07/2026

Aprobó: Steven Bedoya
Cargo: Coordinador de infraestructura y Soporte
Fecha: 21/07/2026

	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE SUPERAPP	CÓDIGO: SP-I-19
		VERSIÓN: 0

¿Por qué se realiza esta validación?

Permite confirmar que la configuración registrada en la base de datos sea consistente y que los parámetros asociados correspondan a la configuración esperada.

Resultado esperado

Identificar correctamente la estructura de valores utilizada por el comercio y validar que la configuración sea la adecuada.

Ejemplo:

```
SELECT * FROM gt_valores gv WHERE gv.list_numero = '10002';
SELECT * FROM gt_valores_hijo gvh WHERE gvh.padr_numero = '100056';
```

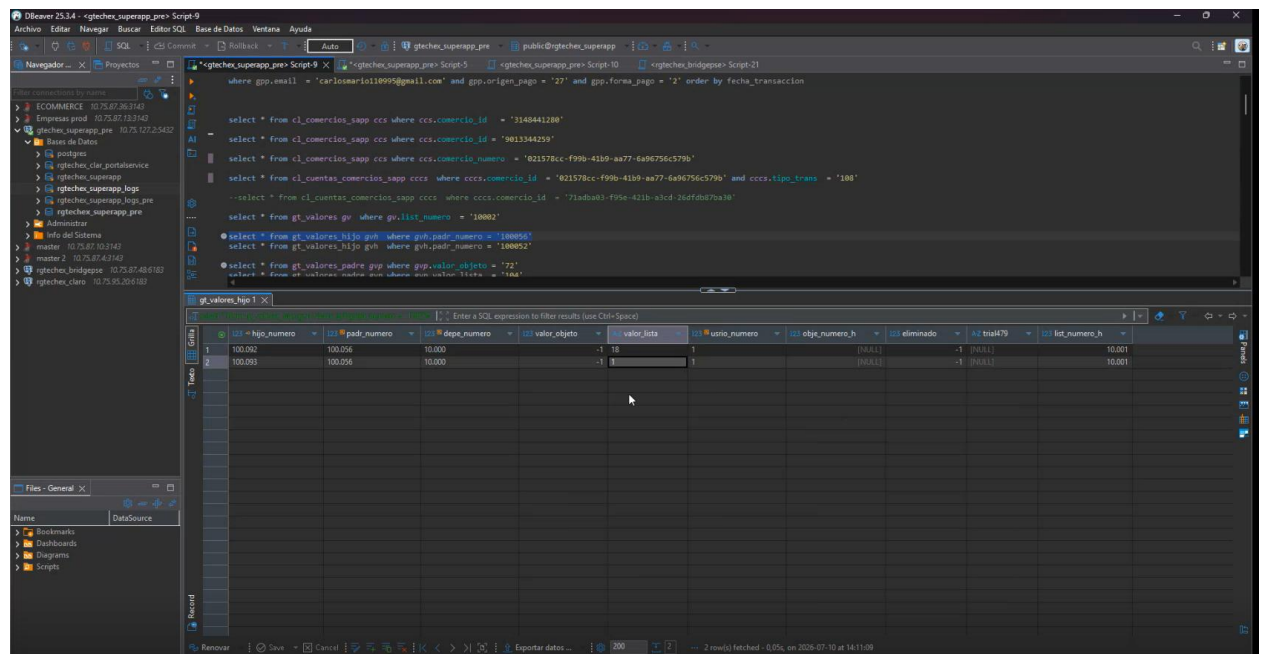


Figura 5. Consulta general de valores hijo asociados a un valor padre.

Elaboró: Jose Luis Castro Valderrutén Cargo: Analista de Operaciones Fecha: 10/07/2026	Modificó: Cargo: Fecha:	Revisó: Iván Hurtado Cargo: Especialista Nivel 3 Fecha: 17/07/2026	Aprobó: Steven Bedoya Cargo: Coordinador de infraestructura y Soporte Fecha: 21/07/2026
---	--	---	--

	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE SUPERAPP	CÓDIGO: SP-I-19
		VERSIÓN: 0

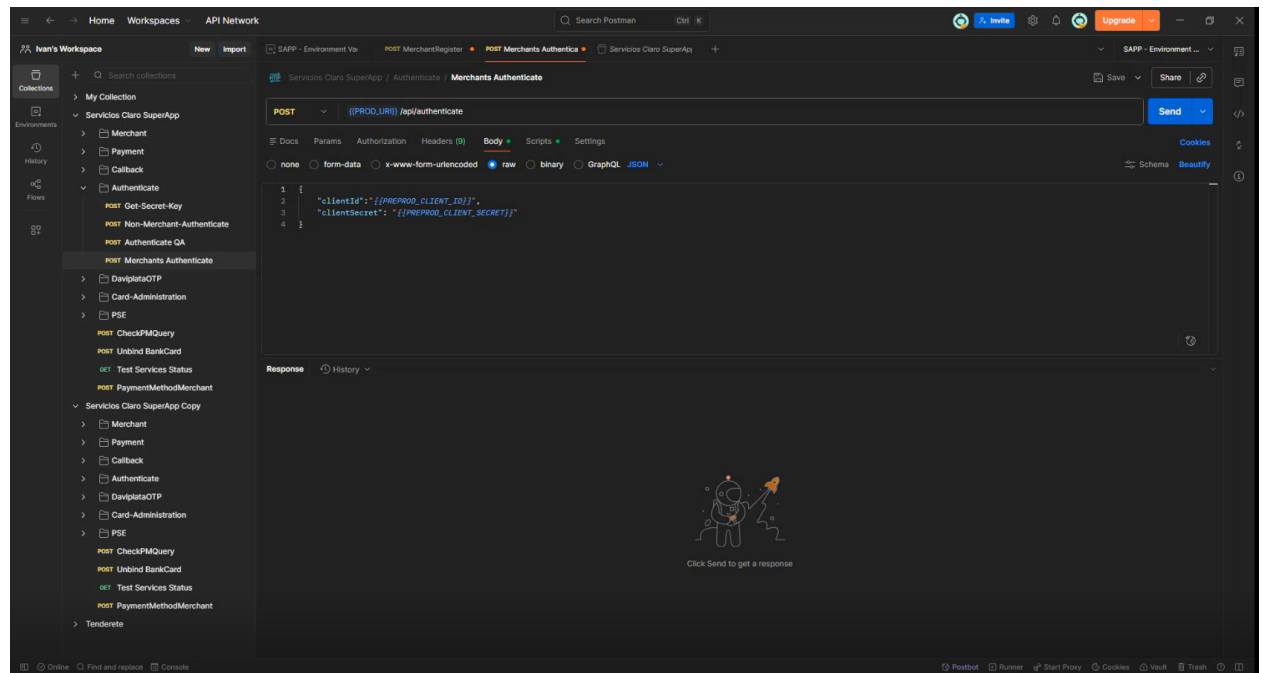


Figura 6. Resultado filtrado de valores hijo para el valor padre consultado.

Paso 6. Validar el estado de una transacción

Cuando una transacción presente un comportamiento inesperado o un estado de error, consulte la información registrada en las tablas:

- gt_pago_pasarela
- cl_pagos
- gt_seguimiento_errores
- Tablas de auditoría y logs cuando aplique.

Realice la búsqueda utilizando el identificador de la transacción, la fecha o los datos disponibles en la solicitud.

¿Por qué se realiza esta validación?

Permite identificar el estado real de la transacción y localizar el punto del proceso donde ocurrió el error.

Resultado esperado

Determinar el estado registrado de la transacción y obtener la información necesaria para continuar con el análisis.

Elaboró: Jose Luis Castro Valderrutén Cargo: Analista de Operaciones Fecha: 10/07/2026	Modificó: Cargo: Fecha:	Revisó: Iván Hurtado Cargo: Especialista Nivel 3 Fecha: 17/07/2026	Aprobó: Steven Bedoya Cargo: Coordinador de infraestructura y Soporte Fecha: 21/07/2026
---	--	---	--

	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE SUPERAPP	CÓDIGO: SP-I-19
		VERSIÓN: 0

Paso 7. Seleccionar el Merchant correspondiente

Seleccione el Merchant autorizado para el ambiente en el cual se realizará la validación.

Verifique que las credenciales utilizadas correspondan exactamente al ambiente seleccionado (Desarrollo, Preproducción o Producción).

¿Por qué se realiza esta validación?

El uso de un Merchant incorrecto ocasiona errores de autenticación y puede generar resultados inconsistentes durante el consumo de los servicios.

Resultado esperado

Contar con las credenciales correctas para consumir los servicios de SuperApp.

8.2 Merchant autorizados por ambiente

Ambiente	Portal / uso	Merchant ID
DEV/QA	Claro Masivo – Personas	e4c810fa-8369-4cfb-bd52-0eea3595fdbe
DEV/QA	Claro Corporativo – Empresas y Negocios	c988821d-1bfd-4ebc-b5d4-5485ac87f783
Preproductivo	Claro Masivo – Personas	4220534e-197d-4034-84be-0387fbb4cc75
Preproductivo	Claro Corporativo – Empresas y Negocios	c52daf38-92f6-42aa-90ec-46dc1a9b56a5
Productivo	Claro Masivo – Personas (actualizado)	021578cc-f99b-41b9-aa77-6a96756c579b
Productivo	Claro Corporativo – Empresas y Negocios	9dddc9ba-c6eb-47ce-956d-0fb73ff8e247

Paso 8. Configurar el Environment en Postman

Seleccione el Environment correspondiente al ambiente de trabajo.

Antes de ejecutar cualquier servicio valide las siguientes variables:

- URL
- MerchantId
- ClientId
- ClientSecret
- x-api-key

Elaboró: Jose Luis Castro Valderrutén Cargo: Analista de Operaciones Fecha: 10/07/2026	Modificó: Cargo: Fecha:	Revisó: Iván Hurtado Cargo: Especialista Nivel 3 Fecha: 17/07/2026	Aprobó: Steven Bedoya Cargo: Coordinador de infraestructura y Soporte Fecha: 21/07/2026
---	--	---	--

Verifique que todas las variables pertenezcan al mismo ambiente.

¿Por qué se realiza esta validación?

Evita consumir servicios utilizando credenciales o URLs de ambientes diferentes.

Resultado esperado

Disponer de un Environment correctamente configurado para ejecutar los servicios.

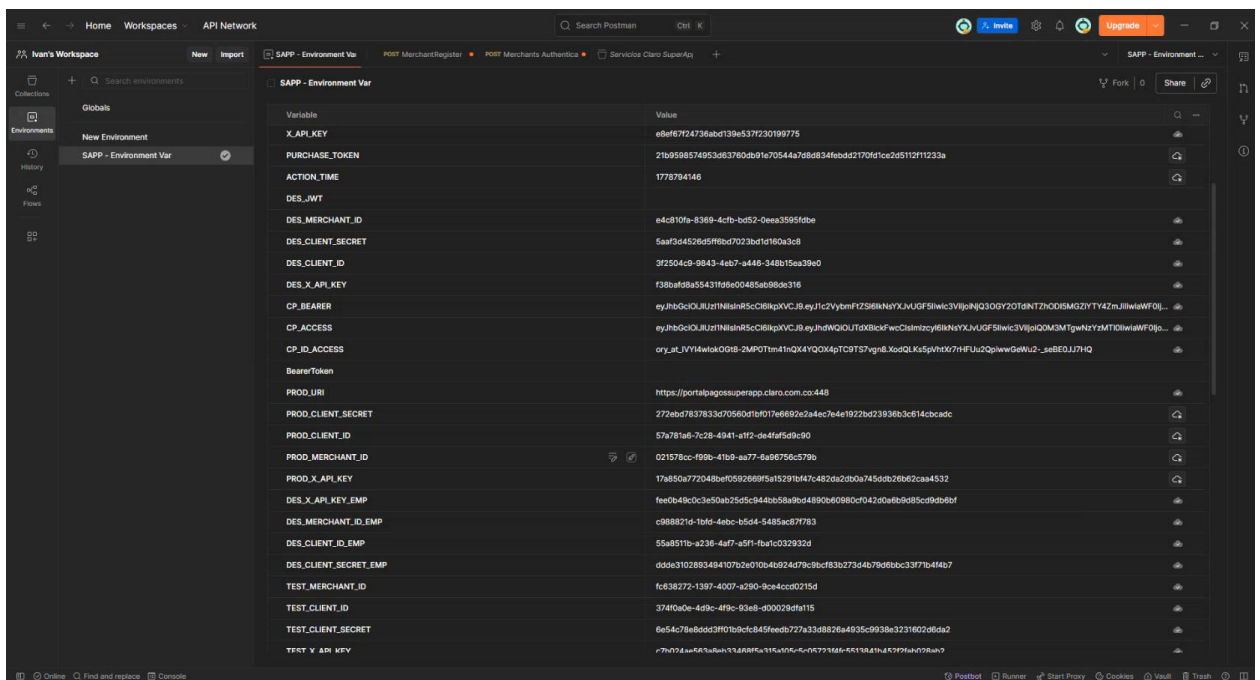


Figura 7. Variables del Environment de SuperApp en Postman.

	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE SUPERAPP	CÓDIGO: SP-I-19
		VERSIÓN: 0

Paso 9. Autenticar el Merchant

Ejecute el servicio de autenticación utilizando el Merchant seleccionado.

Verifique que el request contenga las credenciales correspondientes al ambiente configurado.

¿Por qué se realiza esta validación?

La autenticación genera el acceso necesario para consumir los demás servicios disponibles en SuperApp.

Resultado esperado

Obtener una respuesta satisfactoria de autenticación.

Si la autenticación falla después de validar las credenciales y el ambiente, continúe con el procedimiento de escalamiento definido por el área.

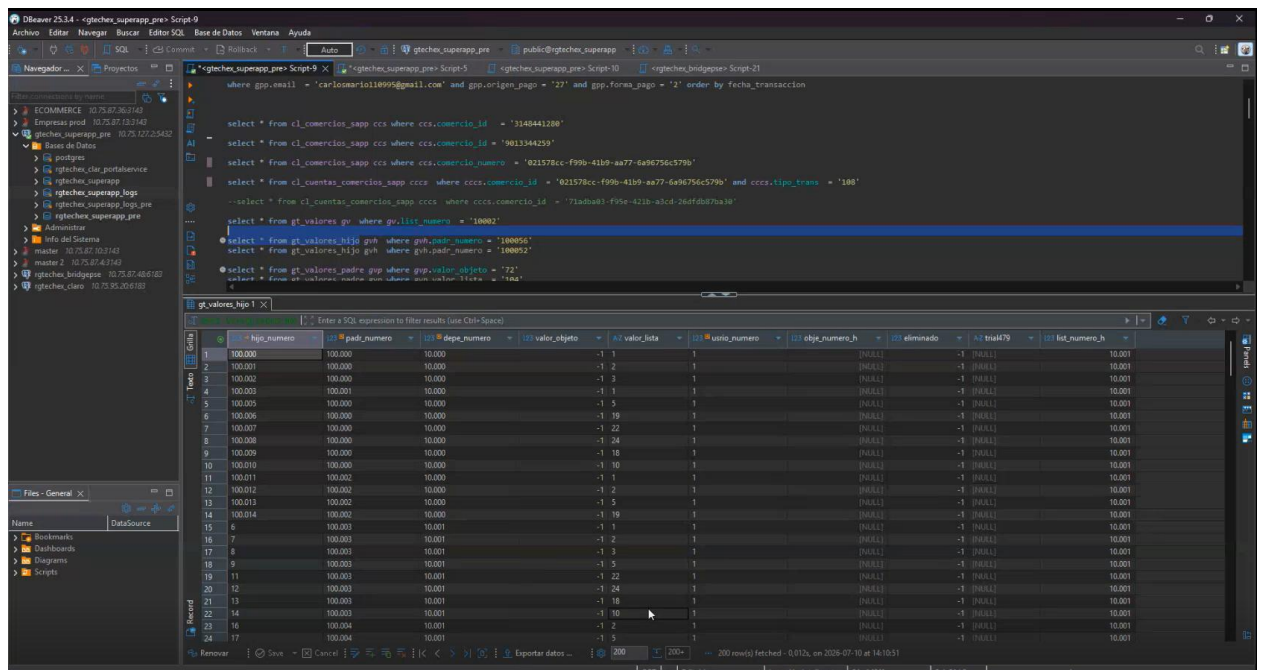


Figura 8. Petición de autenticación del merchant en Postman.

Validación: Si la autenticación presenta errores después de validar las credenciales y el ambiente, continúe con el procedimiento de escalamiento definido por el área.

Elaboró: Jose Luis Castro Valderrutén Cargo: Analista de Operaciones Fecha: 10/07/2026	Modificó: Cargo: Fecha:	Revisó: Iván Hurtado Cargo: Especialista Nivel 3 Fecha: 17/07/2026	Aprobó: Steven Bedoya Cargo: Coordinador de infraestructura y Soporte Fecha: 21/07/2026
---	--	---	--

	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE SUPERAPP	CÓDIGO: SP-I-19
		VERSIÓN: 0

Paso 10. Consumir el servicio requerido

Ubique el servicio correspondiente dentro de la colección de SuperApp y prepare el request de acuerdo con la documentación técnica.

Valide que todos los parámetros obligatorios estén diligenciados antes de ejecutar el consumo.

La colección de servicios incluye, entre otros:

- Merchant
- Payment
- Callback
- Authenticate
- Card Administration
- PSE
- CheckPMQuery
- PaymentMethodMerchant
- Unbind BankCard
- Daviplata OTP

¿Por qué se realiza esta actividad?

Permite ejecutar operaciones de consulta o validación requeridas durante la atención de incidentes o solicitudes.

Resultado esperado

Obtener la respuesta del servicio y registrar el resultado para su análisis.

Paso 11. Determinar si la transacción quedó pendiente en un ambiente bajo

Cuando una transacción permanezca pendiente en ambientes de desarrollo o preproducción, valide si requiere la ejecución manual de una tarea.

Identifique la tarea autorizada para el procesamiento de la operación.

¿Por qué se realiza esta actividad?

En ambientes de pruebas algunas tareas no se ejecutan automáticamente y requieren intervención controlada.

Elaboró: Jose Luis Castro Valderrutén Cargo: Analista de Operaciones Fecha: 10/07/2026	Modificó: Cargo: Fecha:	Revisó: Iván Hurtado Cargo: Especialista Nivel 3 Fecha: 17/07/2026	Aprobó: Steven Bedoya Cargo: Coordinador de infraestructura y Soporte Fecha: 21/07/2026
--	--	---	--

	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE SUPERAPP	CÓDIGO: SP-I-19
		VERSIÓN: 0

Resultado esperado

Determinar si es necesario ejecutar una tarea manual para completar el procesamiento de la transacción.

Paso 12. Ingresar al servidor correspondiente

Conéctese mediante mRemoteNG al servidor asignado según el ambiente donde se realizará la intervención.

Seleccione el servidor correspondiente al ambiente de Producción o Preproducción según la solicitud recibida.

Resultado esperado

Acceder al servidor donde se encuentra la tarea que será ejecutada.

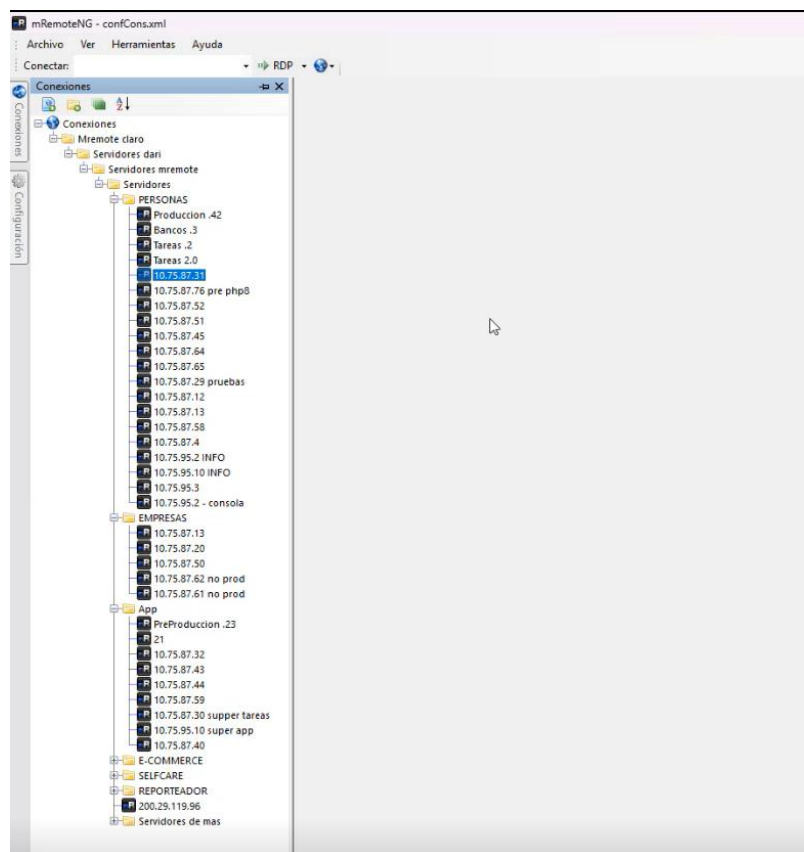


Figura 9. Servidores de SuperApp disponibles en mRemoteNG.

Elaboró: Jose Luis Castro Valderrutén Cargo: Analista de Operaciones Fecha: 10/07/2026	Modificó: Cargo: Fecha:	Revisó: Iván Hurtado Cargo: Especialista Nivel 3 Fecha: 17/07/2026	Aprobó: Steven Bedoya Cargo: Coordinador de infraestructura y Soporte Fecha: 21/07/2026
---	--	---	--

	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE SUPERAPP	CÓDIGO: SP-I-19
		VERSIÓN: 0

Paso 13. Ubicar la tarea indicada

Ubique la carpeta donde se encuentra la tarea correspondiente.

En SuperApp la tarea PendingStatesTask se encuentra en la siguiente ruta:

- E:\Aplicaciones\MaxGP\bat\claro\AproviSuperApp\PendingStatesTask

Dentro de esta carpeta localice el archivo:

- PendingStatesTask.dll.config

¿Por qué se realiza esta actividad?

Este archivo contiene la configuración utilizada durante la ejecución controlada de la tarea.

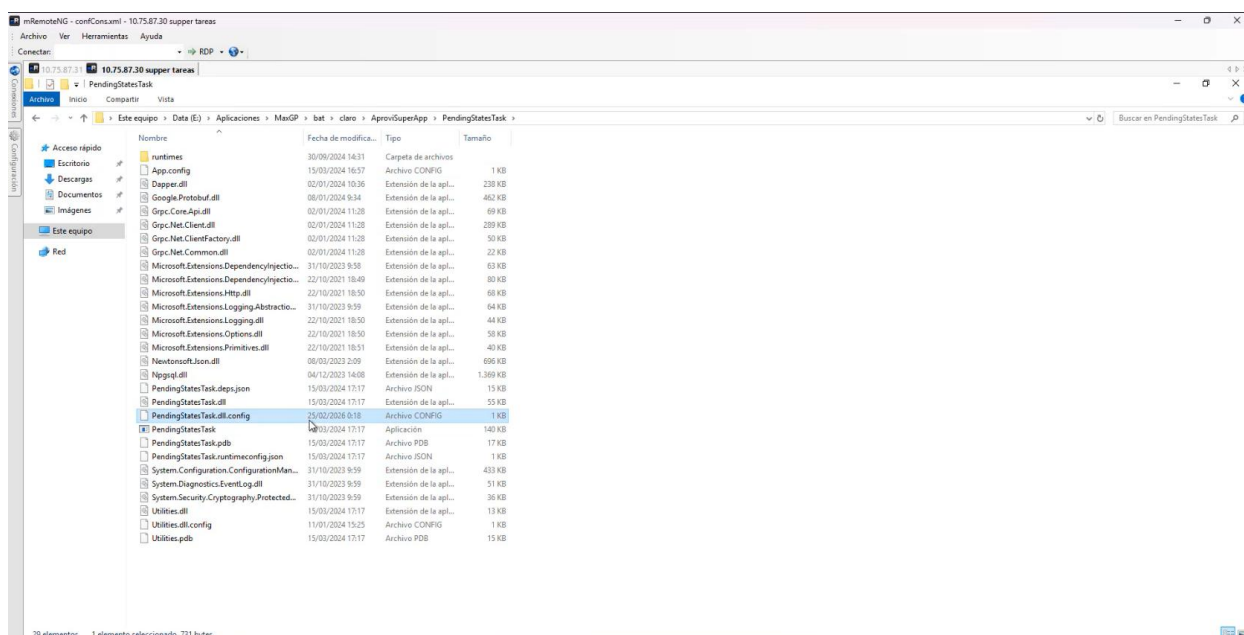


Figura 10. Archivos de la tarea PendingStatesTask en el servidor de SuperApp.

Elaboró: Jose Luis Castro Valderrutén Cargo: Analista de Operaciones Fecha: 10/07/2026	Modificó: Cargo: Fecha:	Revisó: Iván Hurtado Cargo: Especialista Nivel 3 Fecha: 17/07/2026	Aprobó: Steven Bedoya Cargo: Coordinador de infraestructura y Soporte Fecha: 21/07/2026
---	--	---	--

	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE SUPERAPP	CÓDIGO: SP-I-19
		VERSIÓN: 0

Paso 14. Configurar el filtro de la transacción

Abra el archivo PendingStatesTask.dll.config y configure el parámetro pasa_numero con el identificador de la transacción que será procesada.

Esta configuración limita la ejecución únicamente a la transacción requerida.

Control crítico

Nunca ejecute la tarea con el filtro vacío o sin configurar el pasa_numero correspondiente.

Una configuración incorrecta puede ocasionar el procesamiento masivo de transacciones diferentes a la requerida.

Resultado esperado

Garantizar que únicamente se procese la transacción autorizada.

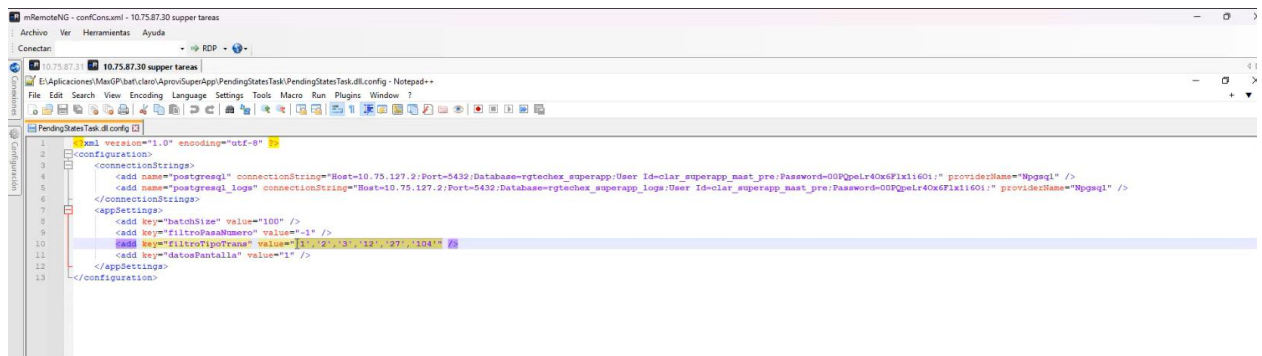


Figura 11. Configuración de filtros en PendingStatesTask.dll.config.

Paso 15. Ejecutar la tarea y validar el resultado

Ejecute la tarea correspondiente.

Finalizada la ejecución, consulte nuevamente la transacción en la base de datos para verificar que el estado esperado haya sido actualizado correctamente.

¿Por qué se realiza esta validación?

Permite confirmar que la ejecución produjo el resultado esperado y que la transacción completó correctamente su procesamiento.

Elaboró: Jose Luis Castro Valderrutén Cargo: Analista de Operaciones Fecha: 10/07/2026	Modificó: Cargo: Fecha:	Revisó: Iván Hurtado Cargo: Especialista Nivel 3 Fecha: 17/07/2026	Aprobó: Steven Bedoya Cargo: Coordinador de infraestructura y Soporte Fecha: 21/07/2026
--	--	---	--

	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE SUPERAPP	CÓDIGO: SP-I-19
		VERSIÓN: 0

Resultado esperado

Confirmar que el estado final de la transacción fue actualizado exitosamente.

Paso 16. Registrar la evidencia y cerrar la atención

Documente todas las actividades realizadas durante la atención.

Como mínimo registre:

- Ambiente utilizado.
- Identificador de la transacción.
- Consultas ejecutadas.
- Validaciones realizadas.
- Resultado obtenido.
- Evidencias recopiladas.

¿Por qué se realiza este registro?

Garantiza la trazabilidad de las actividades ejecutadas y facilita futuras consultas o auditorías.

Resultado esperado

Contar con un registro completo de la atención realizada.

8.3 Errores comunes durante la atención

Durante la atención de solicitudes relacionadas con SuperApp pueden presentarse errores ocasionados por configuraciones incorrectas o validaciones incompletas. Antes de escalar un caso, verifique los siguientes aspectos:

Error identificado	Validación recomendada
Merchant incorrecto	Confirmar que corresponda al ambiente utilizado.
Variables del Environment mezcladas	Verificar que URL, MerchantId, ClientId, ClientSecret y x-api-key pertenezcan al mismo ambiente.
Comercio inexistente	Confirmar el comercio_id o comercio_numero en la tabla cl_comercios_sapp .
Medios de pago no disponibles	Revisar la configuración en cl_cuentas_comercios_sapp .
Error de autenticación	Validar credenciales, ambiente y parámetros enviados en el request.
Ejecución masiva de tareas	Confirmar que el parámetro pasa_numero esté configurado antes de ejecutar la tarea.

Elaboró: Jose Luis Castro Valderrutén Cargo: Analista de Operaciones Fecha: 10/07/2026	Modificó: Cargo: Fecha:	Revisó: Iván Hurtado Cargo: Especialista Nivel 3 Fecha: 17/07/2026	Aprobó: Steven Bedoya Cargo: Coordinador de infraestructura y Soporte Fecha: 21/07/2026
--	--	---	--

	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE SUPERAPP	CÓDIGO: SP-I-19
		VERSIÓN: 0

9. CRITERIOS DE ESCALAMIENTO

- El request del servicio no está documentado o requiere campos que el analista no puede determinar.
- La autenticación falla después de validar URL, ambiente y credenciales del merchant.
- La transacción no cambia de estado después de ejecutar la tarea autorizada.
- La solicitud requiere creación o modificación de llaves, cuentas recaudadoras o parámetros enviados por T1 u otro medio de pago.
- No se dispone del pasa_numero o del identificador necesario para limitar la ejecución.
- Existe diferencia entre la configuración observada en base de datos y la información entregada por el cliente.

10. REGISTROS Y EVIDENCIAS

Registro	Contenido mínimo	Ubicación
Caso de soporte	Solicitud, ambiente, merchant/comercio, transacción, validaciones y resultado.	Herramienta definida por el área.
Evidencia de base de datos	Consulta y resultado relevante, sin exponer secretos.	Adjunta al caso.
Evidencia de Postman	Servicio consumido, ambiente y respuesta.	Adjunta al caso.
Evidencia de tarea	Servidor, tarea, filtro configurado y validación posterior.	Adjunta al caso.

11. DOCUMENTOS DE APOYO

- Archivo interno Merchant de Prueba.
Contiene los merchant y credenciales para los ambientes autorizados.
- Documento **Arquitectura e Infraestructura de los Portales**.
Contiene la arquitectura, componentes, direcciones IP, recursos y distribución de los servicios utilizados por SuperApp.

Elaboró: Jose Luis Castro Valderrutén Cargo: Analista de Operaciones Fecha: 10/07/2026	Modificó: Cargo: Fecha:	Revisó: Iván Hurtado Cargo: Especialista Nivel 3 Fecha: 17/07/2026	Aprobó: Steven Bedoya Cargo: Coordinador de infraestructura y Soporte Fecha: 21/07/2026
---	--	---	--

	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE SUPERAPP	CÓDIGO: SP-I-19
		VERSIÓN: 0

12. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE CAMBIO	DESCRIPCION DE CAMBIO	RESPONSABLE DEL CAMBIO	APROBACIÓN	NUEVA VERSIÓN

13. CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

Copia	Nombre	Cargo	Empresa
1	Repositorio Sharepoint		INFODEC S.A.S

Elaboró: Jose Luis Castro Valderrutén Cargo: Analista de Operaciones Fecha: 10/07/2026	Modificó: Cargo: Fecha:	Revisó: Iván Hurtado Cargo: Especialista Nivel 3 Fecha: 17/07/2026	Aprobó: Steven Bedoya Cargo: Coordinador de infraestructura y Soporte Fecha: 21/07/2026
---	--	---	--