

Objetivo:

Gestionar las solicitudes de servicio interno de la empresa para atender las necesidades de las áreas receptoras de servicios según los niveles de servicio acordados.

Alcance:

Inicia con las solicitudes de servicio registradas en el Sistema de Información Empresarial SAP a través de avisos de servicio, el análisis y programación de los servicios en las ordenes de mantenimiento y la notificación de tiempos y registro de materiales para costear el servicio hasta la liquidación y cierre de las ordenes.

Términos y definiciones:

- 1 **Acuerdo marco de servicios.** Es el documento que contiene las especificaciones de los servicios a prestar y las tarifas a transferir por cada concepto. Es el marco de referencia que permite que el área prestadora de servicio APS y ARS mantengan una buena relación de cliente - proveedor.
- 2 ANS: Acuerdo de nivel de servicio entre las APS y las ARS
- 3 **Áreas prestadoras de servicio (APS):** Son aquellas áreas dentro de la Empresa que dan soporte técnico, logístico y administrativo a otras áreas de la Empresa.
- 4 **Áreas receptoras de servicio (ARS):** Son aquellas áreas dentro de la Empresa que requieren servicios internos de las áreas prestadoras de servicios para poder desempeñar eficientemente sus funciones. Son la principal instancia de control de los acuerdos de servicios compartidos.
- 5 **Catálogo de servicios:** Es un portafolio de "productos o servicios" ofrecidos por un APS. Tiene su representación particular en el sistema integrado empresarial SAP.
- 6 **Nuevos servicios:** Son aquellos servicios que no han sido contemplados en ningún catálogo de servicios y por consiguiente en el Acuerdo de Servicios.
- 7 **Servicios corporativos:** Son aquellos servicios que no requieren de solicitud por parte del ARS. Los costos en lo que incurren las APS por la prestación de dichos servicios, son reasignados llevándolos a los centros de costos receptores con base en un criterio de distribución (por ejemplo, número de funcionarios).
- 8 **Servicios ocasionales:** Son aquellos servicios que se prestan por demanda del área interesada, previa solicitud en el sistema integrado empresarial SAP.
- 9 **Servicios planeados:** Son aquellos servicios que están soportados con un plan de actividades y recursos por el período por el cual fueron negociados en el acuerdo de servicios.
- 10 **Servicios de plan de contingencia:** Son servicios que no han sido planeados ni programados pero que son requeridos por las áreas en forma inmediata debido a situaciones de desastre o calamidad declaradas por la Alcaldía como de Urgencia Manifiesta.

Políticas de Operación:

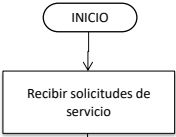
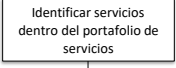
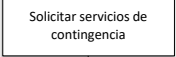
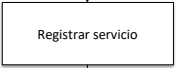
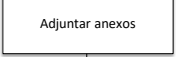
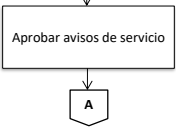
- 1 Ninguna área dentro de la Empresa puede celebrar contratos de prestación de servicios con externos, ni compra de activos, que se puedan solicitar a través de alguna APS.
- 2 Cada área prestadora de servicio tiene la suficiente autonomía para planificar y ejecutar los servicios a prestar, con el fin de tomar decisiones y manejar sus responsabilidades ágilmente dentro del marco normativo del Plan Estratégico de la Empresa y el presente procedimiento. La autonomía financiera dependerá de la cantidad de servicios planificada con cada ARS y el presupuesto asignado.
- 3 Las APS deben generar acciones encaminadas a la prestación eficaz, oportuna y económica del servicio a las áreas usuarias, generando y promoviendo la cultura de servicio entre las partes involucradas.
- 4 Las ARS deben solicitar servicios solamente a través del APS responsable incluyendo servicios con terceros y la compra de activos. Si el servicio solicitado no corresponde a ninguna área de servicios dentro de la Empresa se solicitará evaluación a la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control para definir el trámite a seguir.
- 5 Todos los Servicios Ocasionales, obligatoriamente se deben solicitar por medio de un Aviso en el Sistema Integrado Empresarial SAP a excepción del servicio de compras y contratación que se debe solicitar de acuerdo al procedimiento "Solicitud de Contratación o Modificación". Los servicios de Mesa de Ayuda o Help Desk para el área de informática deben solicitarse a través de la línea de Atención al cliente "7777". Los servicios de la Dirección SIE deben ser solicitados mediante SAP registrando un mensaje de soporte o solman.
- 6 En casos en los que se requieran servicios en forma inmediata porque se contemplan factores que puedan ocasionar fallas repentinas en el normal funcionamiento de la Empresa como por ejemplo paradas en el proceso de producción, las áreas prestadoras de servicios deben brindar apoyo inmediato para dar solución ágil, oportuna y directa. La formalización del servicio debe hacerse en un término no superior a las 24 horas siguientes a la prestación del mismo, siguiendo el procedimiento "Solicitud de Servicios", creado para tal fin.
- 7 Los costos asociados a la prestación de un servicio, deben ser transferidos mensualmente a los centros de costo indicados por el área cliente. Esto implica que si la prestación del servicio toma más de un mes, los costos deben ser liquidados parcialmente de acuerdo con el avance del servicio. Todas las APS deben transferir el ciento por ciento (100%) de los costos en los que incurren para prestar sus servicios.
Para el caso de las APS que ofrecen servicios al cliente externo el costo de transferencia interno debe ser la base para el cálculo de la tarifa asociada a la venta del servicio.
- 8 El ARS tiene 24 horas para formalizar la solicitud del servicio en el sistema de información ya sea a través de aviso de servicio o creación de mensaje (Servicios SIE).

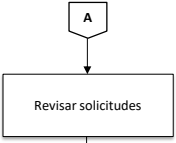
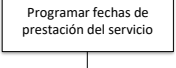
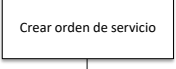
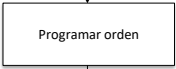
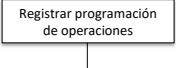
Documentos de soporte

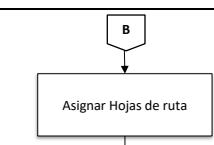

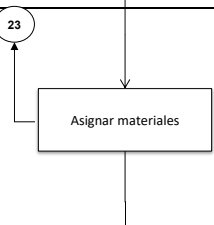
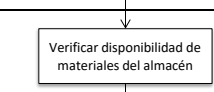
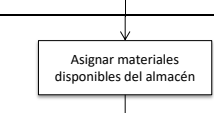
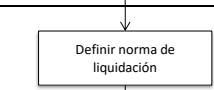
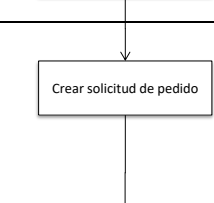
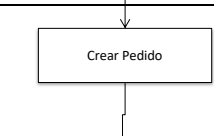

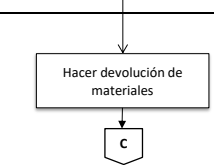
CÓDIGO	NOMBRE	Actividades	ENTIDAD
MPEE0230F01	Solicitud de avisos SAP.	1	EAAB
IFUCS021	Crear Aviso de Servicios	4,8,9	EAAB
IFUCS024	Modificar avisos por tratamiento de lista	5,6,8,9	EAAB
IFUCS026	Lista de avisos (var. Niveles	5,6	EAAB
IFUCS034	Crear Orden	10,11,12,13,17, 19	EAAB
IFUCS037	Modificar Operaciones	13, 16	EAAB
IFUCS039	Visualizar Orden (var. niveles)	13	EAAB
IFUCS040	Modificar ordenes de servicio por tratamiento de lista	13	EAAB
IFUCS028	Modificar Hoja de ruta instrucciones	15	EAAB
IFUCS042	Lista de componentes orden de servicio	17, 19	EAAB
IFUPO007	"Crear Pedido Estándar (Ejecución y/o Anticipo)"	22	EAAB
IFUCS044	Notificación Individual-Entrar Notificación	23	EAAB
IFUCS045	Notificación individual- Anular notificación	23	EAAB

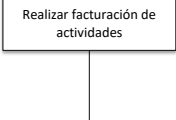
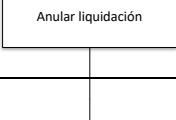
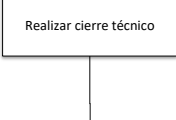
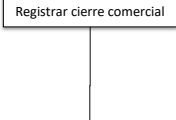
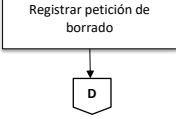
IFUCS046	Notificación Individual-Lista Notificacione	23	EAAB
IFUCS047	Notificación Global	23	EAAB
IFUCS048	Notificación mediante lista de operaciones	23	EAAB
MPFA0503P	Evolución de Materiales con cargo a Orden de Mantenimiento o Desmont	24	EAAB
IFUMM001	Entrada de Mercancías Almacén	25	EAAB
IFUMM002	Entrada de Mercancías a Centro de Costo y /o proyecto	25	EAAB
IFUCP023	Facturación actividad - real	26, 27	EAAB
IFUCS050	Liquidación individual	28	EAAB
IFUCS051	Liquidación de orden colectiva	28	EAAB
IFUCS049	Cierre técnico y cierre comercial de la orden	30,31,32	EAAB
MPEE0210P	Imputación y Cierre de Centros de Costo	35	EAAB

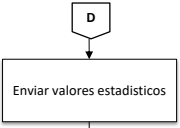
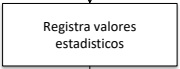
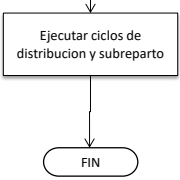
Actividades

#	Nombre de la actividad	Descripción	Registro	Responsable
1		<p>Recibe y evalúa los requerimientos de servicios del área bajo su cargo. Para el caso de la Dirección Red Matriz se diligencia el formato MPEE0230F01 Solicitud de avisos SAP.</p>	<p>Correo electrónico MPEE0230F01 Solicitud de avisos SAP</p>	<p>Profesional Nivel 20, 21, 22 del ARS Planificadores de las ARS</p>
2		<p>Identifica el tipo de servicio requerido, en caso de que se requiera, se debe consultar el Acuerdo Marco de Servicios y el catálogo de servicios de cada una de las áreas prestadoras de servicios.</p>		<p>Profesional Nivel 20, 21, 22 del ARS Planificadores de las ARS</p>
3		<p>Solicita telefónicamente al APS, si es un servicio por plan de contingencia, se debe verificar que se encuentre en el Catálogo de Servicios de cada APS, como lo describe la actividad 8 del presente procedimiento de acuerdo con la política N. 15</p>		<p>Profesional Nivel 20, 21, 22 del ARS Planificadores de las ARS</p>
4		<p>Ingresa al C.A.C.I (Centro de Atención al Cliente Interno) transacción CIC0 y elige el servicio requerido y Crea un Aviso de Servicio según IFUCS021 "Crear Aviso de Servicios". Nota: Si es un servicio por plan de contingencia, se hace la solicitud vía telefónica. El ARS tiene 24 horas para formalizar la solicitud del servicio en el sistema de información a través de aviso de servicio.</p>	<p>Aviso de Servicio</p>	<p>Profesional Nivel 20, 21, 22 del ARS Planificadores de las ARS</p>
5		<p>Anexa al aviso de servicio los documentos requeridos; en caso de que el servicio solicitado requiera llevar documentación adicional a los datos registrados en el Aviso. IFUCS024 "Modificar avisos por tratamiento de lista" IFUCS026 "Lista de avisos (var. niveles)"</p>	<p>Anexo cargado al aviso</p>	<p>Profesional Nivel 20, 21, 22 del ARS Planificadores de las ARS</p>
6		<p>Aprueba avisos de servicios cuando así lo requiere, depende de la clase de aviso. IFUCS024 "Modificar avisos por tratamiento de lista" IFUCS026 "Lista de avisos (var. niveles)"</p>	<p>Aviso aprobado</p>	<p>Director y/o Gerente del ARS</p>

7		<p>Revisa diariamente los avisos de servicio remitido por la ARS y les da tratamiento.</p> <p>Nota: No se deben aceptar aquellos avisos que no estén debidamente diligenciados y con toda la información requerida.</p> <p>IFUCS024 "Modificar avisos por tratamiento de lista" IFUCS026 "Lista de avisos (var. niveles)"</p>	Avisos en tratamiento o rechazados	Profesional Nivel 20, 21, 22 del APS (Encargado de la programación de servicios)
8		<p>Comunica al área solicitante del servicio en el campo de circunstancias del aviso si la solicitud es aceptada, quien es el funcionario que va a atender la solicitud.</p> <p>Nota: Si no es aceptado el Aviso o la información está incompleta se debe registrar en el campo de circunstancias las razones por las cuales fue rechazado.</p> <p>IFUCS021 "Crear Aviso de Servicios" IFUCS024 "Modificar avisos por tratamiento de lista"</p>	Aviso de servicio modificado	Profesional Nivel 20, 21, 22 del APS (Encargado de la programación de servicios)
9		<p>Programa las fechas de inicio y fin deseado para la prestación del servicio en el Aviso de Servicio. Asigna profesional responsable de realizar la prestación del servicio.</p> <p>IFUCS021 "Crear Aviso de Servicios" IFUCS024 "Modificar avisos por tratamiento de lista"</p>	Aviso de Servicio Modificado	Profesional Nivel 20, 21, 22 del APS (Encargado de la programación de servicios)
10		<p>Crea la Orden de Servicios correspondiente; una vez el área prestadora de servicios aprueba el aviso de servicio.</p> <p>IFUCS034 "Crear Orden"</p>	Orden creada y liberada	Profesional Nivel 20, 21, 22 del APS (Encargado de la programación de servicios)
11		<p>Registra la liberación de la orden, programa fechas, asigna responsable, planifica operaciones</p> <p>IFUCS034 "Crear Orden"</p>	Orden creada y liberada	Profesional Nivel 20, 21, 22 del APS (Encargado de la programación de servicios)
12		<p>Crea subórdenes de servicio por conjunto de operaciones y vincular a la orden (nivel superior). En caso que se requiera fraccionar las actividades para ejecutar una orden.</p> <p>IFUCS034 "Crear Orden"</p>	Suborden creada y subordinada	Profesional Nivel 20, 21, 22 del APS (Encargado de la programación de servicios)
13		<p>Realiza la programación de las operaciones de la Orden tanto para Servicios Planeados, así como para Servicios Ocasionales, Nuevos y servicios por contingencia.</p> <p>La programación de las operaciones de la Orden de Servicios y Grafo consta de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Programación de tiempos 2. Asignación de puestos de trabajo 3. Planificación de Costos <p>IFUCS034 "Crear Orden" IFUCS037 "Modificar Operaciones" IFUCS039 "Visualizar Orden (var. niveles)" IFUCS040 "Modificar ordenes de servicio por tratamiento de lista"</p>	Orden con registro de operaciones	Profesional Nivel 20, 21, 22 del APS (Encargado de la programación de servicios)
14		<p>Verifica que el centro gestor especificado en la orden de servicios (Gestión presupuestaria) sea el que tiene los recursos presupuestales para la prestación del servicio, Valida que la naturaleza del Centro de Costos sea consistente con la ejecución de recursos (Administrativo y operativo)</p>	Orden liberada	Profesional Nivel 20, 21, 22 del APS (Encargado de la programación de servicios)

15		<p>Asigna hoja de ruta. Si para el tipo de orden se tiene disponible una hoja de ruta, la asigna a la orden. IFUCS028 Modificar Hoja de ruta instrucción</p>	Orden con asignación de Hoja de ruta	Profesional Nivel 20, 21, 22 del APS (Encargado de la programación de servicios)
16		<p>Verifica la asignación de capacidades a operaciones de órdenes programadas en ejecución a nivel de puestos de trabajo. IFUCS037 "Modificar Operaciones"</p>	Orden Modificada	Profesional Nivel 20, 21, 22 del APS (Encargado de la programación de servicios)
17		<p>Asigna materiales que hacen parte de un contrato a la orden de servicios, si la orden requiere materiales. El tipo de material a asignar (administrativo u operativo), depende del tipo de centro de costo del área receptora de servicios. Es necesario colocar el número de contrato y la posición referente al material tipo servicio asociado a la operación, para que los costos de material queden imputados a la orden y se descargue el material del contrato marco. IFUCS034 "Crear Orden" IFUCS042 "Lista de componentes orden de servicio"</p>	Orden con reserva de materiales	Profesional Nivel 20, 21, 22 del APS (Encargado de la programación de servicios)
18		<p>Verifica la disponibilidad de los materiales de almacén requeridos en la orden de servicios.</p>	Orden con reserva de materiales	Profesional Nivel 20, 21, 22 del APS (Encargado de la programación de servicios)
19		<p>Asigna los materiales a la orden; si existe disponibilidad de estos por lote. IFUCS034 "Crear Orden" IFUCS042 "Lista de componentes orden de servicio"</p>	Orden con reserva de materiales	Profesional Nivel 20, 21, 22 del APS (Encargado de la programación de servicios)
20		<p>Define la norma de liquidación en la orden.</p>	Orden con norma de liquidación asociada	Profesional Nivel 20, 21, 22 del APS (Encargado de la programación de servicios)
21		<p>Genera la solicitud de pedido con las cantidades especificadas en la orden al efectuarse la liberación. Cuando se han referenciado en la orden de servicios materiales de no-almacén, los cuales hacen parte de un contrato. Cuando se genera la solicitud de pedido se afecta directamente el documento presupuestal de la reserva, el cual ha sido generado en la creación del contrato.</p>	Solicitud de pedido creado asociado a la orden	Profesional Nivel 20, 21, 22 del APS (Encargado de la programación de servicios)
22		<p>Crea el pedido con referencia al contrato, con base en las solicitudes de pedido generadas automáticamente por el sistema. IFUPO007 "Crear Pedido Estándar (Ejecución y/o Anticipo)"</p>	Pedido creado asociado a la orden	Profesional Nivel 20, 21, 22 del APS (Encargado de la programación de servicios)
23		<p>Notifica mensualmente las operaciones de la orden una vez el servicio es prestado, consiste en registrar los datos reales involucrados en la ejecución del servicio (Puestos de trabajo, horas de trabajo, fechas de inicio-fin, horas de inicio-fin). La notificación se puede realizar de manera parcial o final para cada una de las operaciones programadas en la orden. Se puede realizar notificación parcial cuando el servicio continúa prestandose al pasar el mes o final cuando el servicio ha sido prestado completamente en el mes. Se puede anular la notificación si se olvidó actualizar fechas, motivos de desviación, se dio estatus de notificación final cuando realmente era parcial ó cuando se notificó en un tiempo diferente del real. IFUCS044 "Notificación Individual-Entrar Notificación" IFUCS045 "Notificación individual- Anular notificación" IFUCS046 "Notificación Individual-Lista Notificaciones" IFUCS047 "Notificación Global" IFUCS048 "Notificación mediante lista de operaciones"</p>	Orden notificada	Profesional Nivel 20, 21, 22 del APS (Encargado de la programación de servicios)
24		<p>Devuelve materiales, de acuerdo al procedimiento; si para llevar a cabo la ejecución de la operación de la orden se realizó una salida de materiales de almacén y sobraron materiales, conforme al procedimiento MPFA0503P "Entrada por Devolución de Materiales con cargo a Orden de Mantenimiento o Desmontaje de Equipos"</p>	Correo electrónico	Profesional Nivel 20, 21, 22 del APS (Encargado de la programación de servicios)

25		<p>Realiza la entrada de mercancía para aquellos materiales asociados a un contrato, con el fin de determinar los costos reales de la orden.</p> <p>IFUMM001 "Entrada de Mercancías Almacén" IFUMM002 "Entrada de Mercancías a Centro de Costo y/o proyecto"</p>	Orden con registro de entrada de mercancía	Profesional Nivel 20, 21, 22 del APS (Encargado de la programación de servicios)
26		<p>Realiza la facturación de costos y/o actividades; para el caso de servicios prestados por el Taller de Artes Gráficas, Almacenes y por concepto de Multas y Sentencias de la Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa.</p> <p>Nota: Factura las actividades, teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La facturación de actividades se define para aquellas actividades cuya unidad de medida no puede ser planificada en una orden de servicios, ya que la orden solo permite notificar unidades de tiempo - La facturación de actividades se puede realizar principalmente a Centros de costo, a elemento PEP ó a órdenes y siempre desde un centro de costo - Las clases de actividad definidas para el centro de costo emisor deben tener tarifa estándar - Se debe utilizar el mayor número de posiciones dentro del documento de facturación de actividades. <p>IFUCP023 "Facturación actividad - real"</p>	Facturación de actividades registrada	Profesional Nivel 20, 21, 22 del APS (Encargado de la programación de servicios)
27		<p>Anexa o registra, a través del esquema de comunicación existente en el aviso, todos los documentos de soporte de la prestación del servicio o las observaciones o aclaraciones que se requieran las ARS (Cotizaciones o labores de mantenimiento adicionales, entre otros).</p> <p>IFUCP023 "Facturación actividad - real"</p>	Aviso con anexos	Profesional Nivel 20, 21, 22 del APS (Encargado de la programación de servicios)
28		<p>Realiza la liquidación de la orden ésta se debe realizar en el mes en que se prestaron los servicios para así transferir los costos reales. Es decir que ninguna orden a la que se le hayan notificado costos en un periodo puede pasar a otro sin que se le hayan liquidado los costos en el periodo correspondiente.</p> <p>IFUCS050 "Liquidación individual" IFUCS051 "Liquidación de orden colectiva"</p>	Orden con liquidación de costos	Profesional Nivel 20, 21, 22 del APS (Encargado de la programación de servicios)
29		<p>Anula una liquidación, si existen errores en la generación de la norma de liquidación correspondiente a la orden de servicio o en el periodo de cierre y errores en el tiempo de notificación.</p>	Orden modificada	Profesional Nivel 20, 21, 22 del APS (Encargado de la programación de servicios)
30		<p>Realiza el cierre Técnico a una orden; se da por terminado el tratamiento de la misma, para de esta manera proceder posteriormente a la liquidación de los costos. Es decir, la orden queda disponible únicamente para su visualización y no es posible ninguna modificación.</p> <p>Anula un cierre técnico únicamente, si este fue realizado sin una evaluación adecuada de la conformidad del servicio prestado.</p> <p>IFUCS049 "Cierre técnico y cierre comercial de la orden"</p>	Orden con cierre técnico	Profesional Nivel 20, 21, 22 del APS encargado de la programación de servicios
31		<p>Realiza el cierre comercial; todos los costos asociados a la orden deben estar transferidos antes de realizar el cierre comercial, así como la verificación de la facturación de los servicios recibidos o materiales utilizados. Normalmente se realiza el cierre comercial de una orden cuando no se esperan más costos a contabilizarse en la orden.</p> <p>IFUCS049 "Cierre técnico y cierre comercial de la orden"</p>	Orden con cierre comercial	Profesional Nivel 20, 21, 22 del APS (Encargado de la programación de servicios)
32		<p>Realiza la petición de borrado cada vez que se realice un cierre comercial.</p> <p>IFUCS049 "Cierre técnico y cierre comercial de la orden"</p>	Orden con petición de borrado	Profesional Nivel 20, 21, 22 del APS (Encargado de la programación de servicios)

33		Envía los valores estadísticos mensualmente, asociados a los servicios corporativos	Archivo en excel	Profesional Nivel 20, 21, 22 del APS (Encargado de la programación de servicios)
34		Registra en el sistema de información empresarial los valores estadísticos asociados a los ciclos de distribución y subreparto que están estructurados para transferir costos por servicios corporativos.	Valores estadísticos registrados en el sistema de información empresarial SAP	Profesional Especializado Nivel 20 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad Gastos y Costos
35		Ejecuta mensualmente los ciclos de distribución y subreparto conforme al procedimiento MPEE0210P "Imputación y Cierre de Centros de Costo"	Costos registrados en centros de costo posterior al proceso de cierre de costos en el sistema de información empresarial SAP	Profesional Especializado Nivel 20 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad Gastos y Costos

Control de cambios

FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
17/04/2023	Creación del procedimiento por racionalización de los procedimientos MPEE0204P Solicitud servicios, MPEE0205P Análisis programación y liquidación servicios	01

Control de revisión y aprobación

Elaboración	Revisión	Aprobación
MONICA LOPEZ CASTRO Profesional Especializado Nivel 20	MARIA LUCIA RAMOS LOPEZ Profesional Especializado Nivel 21	IVONNE ROCIO LEON HERNANDEZ Directora Planeación y Control e Rentabilidad, Gastos y Costos
21/12/2022	22/12/2022	17/04/2023