

Objetivo:

Gestionar con calidad, eficiencia y oportunidad el mantenimiento de la funcionalidad del Sistema Integrado de Información Empresarial - ERP, así como Identificar, analizar y gestionar la actualización, optimización o desarrollo de nuevas funcionalidades, esto frente a las necesidades de los procesos soportados por el sistema.

Alcance:

Inicia desde el momento en que el usuario final del Sistema Integrado de Información Empresarial ERP efectúa una solicitud de servicio (Requerimientos e incidentes), a través de la herramienta SAP y/o Solution Manager - "SOLMAN" o desde la Dirección SIE se identifique una oportunidad mejora de la funcionalidad del sistema y finaliza con la implementación del cambio en el ambiente productivo SAP de forma planificada, controlada, priorizada, autorizada desde el área dueña de proceso y posterior cierre del servicio.

Términos y definiciones:

- 1 ABAP: "Advanced Business Application Programming". Lenguaje propio de programación de SAP que sirve para desarrollar funciones que no vienen dentro del estándar, permite conexiones RFC (Remote Function Calls) con otros sistemas.
- 2 ADMINISTRADOR SOLMAN: Funcionario de la Dirección SIE, responsable de administrar y gestionar las solicitudes de servicio (requerimientos o incidentes), efectuadas por los usuarios de las ARS en la herramienta Solution Manager – Solman.
- 3 ADMINISTRADOR USUARIOS: Grupo encargado de la asignación de roles y permisos de la administración de cuentas SAP, contrato de Outsourcing de la Dirección de Servicios de Informática
- 4 ÁREA PRESTADORA DE SERVICIO (APS): Área de la EAAB-ESP que da soporte técnico, logístico y administrativo a otras áreas de la empresa. La Dirección SIE es el Área Prestadora de Servicios (APS), responsable del mantenimiento adaptativo, correctivo y preventivo del "Sistema Integrado de Información Empresarial", para asegurar su oportunidad, disponibilidad y garantizar su funcionamiento.
- 5 ÁREA RECEPTORA DE SERVICIO (ARS): Área de la EAAB-ESP que requiere los servicios internos del área prestadora de servicio de la empresa, para poder desempeñar eficientemente sus funciones. Es la principal instancia de control y evaluación de los acuerdos de servicios compartidos.
- 6 AMBIENTE: Es un espacio separado dentro de un mismo sistema SAP.
- 7 AMBIENTE DE DESARROLLO: Es el Ambiente de desarrollo (DEV) en donde se realizan los cambios que sean necesarios por parametrización o desarrollo, para transportar al ambiente de pruebas (OAS) con el fin de verificar los resultados de las actualizaciones o mejoras a través de las pruebas.
- 8 AMBIENTE DE PRUEBAS: Es el Ambiente de pruebas de calidad (OAS) utilizado para realizar pruebas individuales de proceso e integrales sobre nuevas parametrizaciones o desarrollos que debe ser aprobados por los dueños de proceso para su paso al ambiente productivo (PRD).
- 9 AMBIENTE PRODUCTIVO: Es el ambiente productivo (PRD) el cual contiene toda la información real de la Empresa EAAB.
- 10 DOCUMENTO DE ALCANCE – BBP: Es donde se define y justifica de forma detallada el alcance de la solución según la necesidad de la ARS, el cual debe ser trabajado conjuntamente entre los funcionarios conocedores del proceso de la ARS y los Consultores de la Dirección SIE, así mismo debe tener aprobación del Director(a) SIE y del Director(a) de la ARS.
- 11 CAMBIO: Cualquier alteración en el estado de un Item de Configuración (CI).
- 12 CAMBIO DE EMERGENCIA: Cambio que debe ser gestionado lo más rápido posible, el cual será analizado por el Grupo Gestión de Cambios de Emergencia para encontrar una solución inmediata, se cataloga como emergencia por cualquier interrupción del servicio en procesos críticos de alto impacto para la EAAB.
- 13 CAMBIO ESTÁNDAR: Hace referencia a un cambio de bajo impacto y es aprobado por Líder Funcional de Módulo de la DSIE.
- 14 CAMBIO INMEDIATO: Cambio que no es llevado al Grupo Gestión de Cambios, por necesidad del negocio debe ejecutarse en periodo corto de tiempo y es aprobado por el Líder Funcional de Módulo.
- 15 CAMBIO NORMAL: Cambios que se presentan al Grupo Gestión de Cambios, corresponden a la implementación de proyectos, nuevos servicios y modificaciones o adiciones de alto impacto, los cuales pueden generar indisponibilidad del servicio. Adicionalmente, aplican todos los cambios que superen los 10 días hábiles de trabajo, los que representen alto grado de complejidad para su parametrización, que generen ventana de mantenimiento y que afecte más de dos módulos.
- 16 CONSULTOR: Profesional de la Dirección SIE o profesional externo, responsable experto en realizar el análisis y ejecución de las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de los módulos funcionales del Sistema de Información Empresarial, de su configuración y parametrización con el objetivo de garantizar la satisfacción de las necesidades de las ARS.
- 17 CONSULTORÍA: Servicio especializado de orientación frente al uso de la funcionalidad y/o transaccionalidad específica del Sistema de Información Empresarial ERP – SAP.
- 18 CUSTOMIZING: Transacción SAP utilizada para la parametrización y/o desarrollos a la necesidad de la Empresa.
- 19 DESARROLLADOR ABAP: Profesional especializado encargado de programar soluciones en el lenguaje Abap, según las necesidades propias de las ARS de la EAAB, que no las cubre el estándar de SAP. Estos recursos son contratados a través del contrato de outsourcing a cargo de la Dirección de Servicios de Informática.
- 20 DUEÑO DEL CAMBIO: Funcionarios del Acueducto y/o outsourcing responsables por el cambio y la coordinación de las actividades que se deben ejecutar.
- 21 DIRECCIÓN SISTEMA DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL - SIE. Es la responsable de la gestión del Sistema de Información Empresarial - ERP, el cual se encuentra soportado sobre plataforma ECC 6.0.
- 22 ECC 6.0. Enterprise Central Componente /Componente Central de actividades de la Empresa.
- 23 ENTRENAMIENTO. Generar conocimiento a los funcionarios de la EAAB ESP, frente a la funcionalidad del ERP de SAP.
- 24 ERP. Enterprise Resource Planning, Planificación de Recursos Empresariales. Software comercial que integra toda la información que fluye a través de la compañía y mejora los procesos administrativos.
- 25 GRUPO BÁSIS: Equipo de Profesionales especializados contratados a través del contrato de outsourcing a cargo de la Dirección de Servicios de Informática, quienes son los encargados de administrar la plataforma SAP.

GRUPO GESTIÓN DE CAMBIOS: Este equipo tiene por objetivo revisar, evaluar, priorizar, autorizar, planificar la asignación de recursos y controlar los cambios solicitados creados en la herramienta "Solman", así mismo, debe validar el impacto, ventanas y usuarios finales afectados. Igualmente, las decisiones se tomarán bajo la figura del consenso de sus integrantes y de no lograrse la decisión será definido por el Director(a) del SIE. Este grupo se reunirá de acuerdo a la necesidad y está conformado por:
a. Director(a) del Sistema Integrado Empresarial y/o su delegado (Si se requiere)
b. Profesional Especializado – Líder de Gestor de Cambios – SIE
c. Profesional – Líderes de Equipo (Utilidades- FI- BW- HCM- LO) (Dueño del módulo y/o los que se requieran)
d. Profesional Designado de la Dirección SIE- Secretario (Si se requiere).
e. Profesional – Consultor(es) de módulos.
f. Profesional – Líder del Grupo de BASIS (Si se requiere).
- 26 GRUPO GESTIÓN DE CAMBIOS DE EMERGENCIA: Este Equipo tiene por objetivo revisar, evaluar y priorizar los cambios de emergencia originados de una falla en el sistema SAP, o de una solicitud de servicio (Incidente y Requerimiento), que esté afectado o pueda afectar la operación normal de la EAAB, además debe validar el impacto, ventanas y usuarios finales afectados. El Grupo se reunirá de manera extraordinaria cuando se presenten situaciones que afecten la operación normal de Empresa y está conformado por:
a. Director(a) del Sistema Integrado Empresarial y/o su delegado.
b. Profesional Especializado – Líder de Gestor de Cambios – SIE
c. Profesional – Líderes de Equipo (Utilidades- FI- BW- HCM – LO).
- 27 GRUPO PRIMARIO: Este equipo tiene por objetivo revisar, evaluar, priorizar los resultados, avances, cumplimiento de metas propuestas relacionadas con la gestión de: Solicitudes de servicio (Requerimientos e Incidentes), indicadores. Este grupo se reunirá de acuerdo a la necesidad y está conformado por:
a. Director(a) del Sistema Integrado Empresarial y/o su delegado (Si se requiere)
b. Profesional Especializado – Líder de Gestor de Cambios – SIE
c. Profesional – Líderes de Equipo (Utilidades- FI- BW- HCM- LO), (Dueño del módulo y/o los que se requieran)
d. Profesional Designado de la Dirección SIE- Secretario (Si se requiere).
- 28 ITEM DE CONFIGURACIÓN - CI: Componentes de hardware, software, redes, aplicaciones, sistemas o en el ambiente de Tecnología de la Información en general (TI), personas y en general todos los elementos que agregan valor en la prestación del servicio.
- 29 IFU. INSTRUCTIVO FUNCIONAL DEL USUARIO: Documento guía que sirve para orientar y encaminar al usuario del sistema SAP, de cómo operar un proceso funcional en particular de un módulo Ejemplo, "Crear Ubicación Técnica".
- 30 INCIDENTE: Evento que altera la operación normal del servicio, que causa o puede causar una interrupción o reducción en la calidad del servicio, por lo que el proceso queda suspendido por algún inconveniente en uno o más módulos del Sistema Integrado de Información Empresarial, siendo indispensable que el servicio se restablezca de manera rápida.
- 31 IP. INSTRUCTIVO DE PARAMETRIZACIÓN: Documento guía para la parametrización de una actividad en la funcionalidad del sistema SAP.
- 32 ITIL: "Información Technology Infrastructure Library o Librería de Infraestructura de Tecnologías de Información", metodología que sirve como marco de referencia de las mejores prácticas para la gestión de TI y está enfocada principalmente en el sistema de valor de servicio a través de las cuatro dimensiones que son: Organizaciones y Personas, Información y tecnológica, Flujos de valor y procesos, Socios y proveedores, lo anterior con el propósito de generar soluciones a la medida según las necesidades de las áreas dueñas de proceso.

LÍDER GESTOR DE CAMBIOS: Profesional de la Dirección SIE, responsable de planear, ejecutar, validar y documentar todas las actualizaciones del sistema ERP como: Enhancement package, UP Grade, Support package / aplicación de Notas, actualizaciones que se surtan sobre el Sistema SAP y los items de configuración; igualmente de validar que los desarrollos cumplan con los parámetros y lineamientos establecidos en el " MPFTD10102 Instructivo Estándares De Programación Abap", así mismo de validar que los cambios presentados por los diferentes módulos cumplan con los parámetros establecidos y que las órdenes de transporte este bien nombradas según la nomenclatura establecida para poder ser autorizadas al paso al ambiente productivo.
- 33 LÍDER FUNCIONAL: Profesional de la Dirección SIE, encargado de la coordinación de un equipo de trabajo conformado por Consultores. Es el responsable de la asignación, priorización y seguimiento de la atención a las solicitudes de servicios, de convocar Reuniones de Viabilidad Técnica y Funcional, del análisis a las necesidades de las ARS, respecto a los procesos soportados o los que se puedan implementar en el Sistema de Información Empresarial ERP, en pro del mejoramiento continuo.
- 34 PRUEBAS UNITARIAS: Las pruebas unitarias son las que se realizan a cada módulo una vez se hacen modificaciones al sistema como parametrizaciones, desarrollos Abap o mejoras al sistema, la cuales son ejecutadas por el Consultor o Desarrollador Abap, quienes son los garantes de mantener la funcionalidad del sistema ERP - SAP.
- 35 PRUEBAS INTEGRALES: Estas se realizan una vez han concluido con éxito las pruebas unitarias las cuales son ejecutadas por los Consultores responsables de módulos, con el fin de garantizar la interacción funcional de todos los módulos del sistema ERP - SAP.; una vez finalizadas estas pruebas debe ser validadas a satisfacción por el usuario final.
- 36 PROBLEMA: Son las causas o posibles causas que generan un incidente.
- 37 NOTAS OSS: Servicio de SAP en línea donde se puede reportar errores, acceder a nuevas funcionalidades y actualizaciones del estándar del sistema SAP.
- 38 REQUERIMIENTO: Es una necesidad documentada que implica un desarrollo o parametrización para mejorar la funcionalidad del Sistema Integrado de Información Empresarial (SIE-SAP).
- 39 SOLMAN. Solution Manager, herramienta nativa de SAP, la cual se utiliza para medir el funcionamiento del Sistema a través del equipo Basis SAP, así mismo se gestionan las solicitudes de servicio "Mesa de ayuda SAP", que llegan de las Áreas Receptoras del Servicio.
- 40 SAP - System analyse und Programmentwicklung. Sistemas, Aplicaciones y Productos para el procesamiento de datos en tiempo real de manera organizada y sincrónica.
- 41 SAPROLES. Profesional del outsourcing perteneciente al Área de Informática, responsable, custodio del repositorio de grupos y roles SAP cuyas actividades entre otras son: Consulta y Asesoría SAP/Control de Acceso, Soportes Autorizaciones SAP y Depuración SAP.
- 42 SERVICIOS COMPARTIDOS: Es un modelo de gestión empresarial que tiene el objetivo de ejercer control efectivo sobre los procesos de prestación de servicios internos en la Empresa a partir de la definición e identificación de responsables y estrategias que permitan la prestación eficaz de los servicios, reduciendo los costos y generando un alto nivel de calidad.
- 43 SIE. "Sistema de Información Empresarial" Dirección que depende de la Gerencia de Tecnología, encargada de mantener la funcionalidad del Sistema de Información Empresarial ERP – SAP.

45 **WORKBENCH:** Herramienta para el desarrollo, diseño, administración, implementación de aplicaciones empresariales basadas en lenguaje Abap.

46 **WORKFLOW O FLUJO DE TRABAJO:** Módulo transversal de SAP que se utiliza para automatizar procesos existentes, facilitando la gestión y asignación de funcionarios responsables que se encarga de la aprobación y/o rechazo de tareas por medio de mensajes "workitem" enviados a su buzón "workplace".

Políticas de Operación:

Toda Solicitud de Servicio (Requerimientos e Incidentes), deberá ser ingresada por la ARS a través de la herramienta "Solution Manager – Solman", la cual debe contener información detallada y precisa, además de anexar documentos como: Gráficos, pantallazos, datos o antecedentes, que evidencien el tipo de error o inconveniente, acompañada de una justificación de la necesidad y formatos diligenciados en los casos que apliquen, esto con el fin de facilitar el entendimiento y la gestión por parte de los Consultores de la Dirección SIE, en caso de no cumplir con lo anterior se cerrará en el sistema.

Para los requerimientos relacionados con las categorías de valorización, la Dirección de Contabilidad determinará la asignación de cuentas contables y solicitará a la Dirección SIE la respectiva parametrización en el sistema.

Los requerimientos de entrenamiento y/o consultoría relacionados con el funcionamiento del ERP – SAP, deben ser solicitados a través de la herramienta "Solution Manager – Solman", indicando el tema del entrenamiento o consultoría, el número de funcionarios a entrenar, persona de contacto.

Nota:

- De una a tres (3) personas, se realizará en el puesto de trabajo del Consultor de la Dirección SIE.
- De cuatro (4) personas en adelante, el ARS deberá realizar una solicitud a la Dirección de Mejoramiento de Calidad de Vida, con quienes coordinarán toda la logística como programación de los funcionarios a entrenar, salón, medios audiovisuales, computadores y otros elementos para poder desarrollar el entrenamiento.

Una vez visto el "Requerimiento" al interior de la Dirección SIE y si por sus características para la parametrización y/o desarrollo en el sistema, se hace necesaria la aprobación por parte del Gerente o Director del ARS: El Administrador de la Herramienta Solman notificará a través del correo de la Dirección SIE requerimientos.solman@acueducto.com.co y/o de la herramienta Solution Manager al Usuario de la ARS que registró dicho requerimiento para que en un plazo no mayor a 120 minutos después de ser notificado gestione la aprobación del Gerente o Director y la remita a la Dirección SIE por el mismo medio para poder dar continuidad en la atención. La autorización debe ser almacenada en la Herramienta Solution Manager por parte del Administrador de la Herramienta Solman.

Los "Incidentes", no requerirán de la aprobación del Director o Gerente de la ARS, para gestionarse al interior de la Dirección SIE. Internamente, El Administrador Solman y/o Consultores de la Dirección SIE, clasificarán en la herramienta Solution Manager las solicitudes de servicio según los siguientes niveles de categorías:

Categoría	Categoría
A1 Modificación o Parametrización	F1 Workflow Nuevos Procesos.
A2 Parametrización Nueva	F2 Workflow Optimización
A3 Parametrización Nueva + 60 Plantif	F3 WF Soporte Usuario Final
A4 Modificación o Parametrización 60 Plantif	F4 WF Soporte Usuario Final+60 Plantif
B1 Parametrización y Desarrollo.	F1 Entrenamiento
C1 Modificación o Desarrollo	F2 Consultoría
C2 Modificación o Desarrollo con plantif	F3 Soporte Desarrollo Abap
C3 Desarrollo Nuevo	F4 Revisión del estándar de SAP.
C4 Modificación o Desarrollo +60 Plantif	F5 Revisión del estándar de SAP + 60 plantif.
C5 Desarrollo Nuevo +60 Plantif	F6 Actualización del sistema.
D1 Proyecto + 60 Plantif.	G2 Mejoras Transaccional al sistema dentro la Dirección SIE.

Los Líderes y Consultores Funcionales, documentarán en la herramienta Solution Manager los requerimientos de acuerdo con la matriz de categorización. Anexo N2 de este procedimiento

En caso de que una solicitud de servicio sea clasificada de manera equivocada internamente en la Dirección SIE, como requerimiento o incidente, o que el incidente se vuelva requerimiento, será responsabilidad del Consultor y del Líder Funcional catalogarla correctamente y darle el tratamiento establecido.

Para los "Requerimientos" que aplique el formato MPFT0101F01 "Documento de Alcance – BBP", de acuerdo con la matriz de categorización (anexo 2), será pre requisito el diligenciamiento de dicho documento por parte del o los usuario(s) conoedores del proceso del ARS, y del Líder y/o Consultor de la Dirección SIE, donde se detalle el alcance de la solución, además debe contar con la aprobación del Director(a) del SIE y Director(s) del ARS y posteriormente debe ser cargado digitalmente a la herramienta "Solman" por parte del Consultor de la Dirección SIE, en caso de presentarse alguna adición al requerimiento inicial, se debe elaborar otro BBP, dando alcance al documento inicial, donde se establezca que el diligenciamiento se realiza de la siguiente manera:

- El ARS diligencia los numeral 1, "Generalidades", ítems 1.1, 1.2 y 1.3.
- La DSIE complementa en el numeral 1, "Generalidades" ítem 1.2 (si aplica), y diligencia el numeral 2, "Solución Propuesta" y numeral 3. Anexos, correspondientes a la solución
- Acuerdan entre la DSIE y el ARS lo pertinente al desarrollo de la solución y lo relacionan en el numeral 2.2, "Cronogramas y Recursos Involucrados", seguidamente diligencia numeral 4, "Aprobaciones", establecido lo anterior proceden con la aprobación.

El tiempo máximo para gestionar y dar solución a la "Solicitud de Servicio", se encuentran definidos en los acuerdos de niveles de servicio – ANS, determinadas con la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control y serán priorizados según su naturaleza, exigencia legal y complejidad.

Para los requerimientos que debido a sus características técnicas y según el alcance, la solución no dependa directamente de la Dirección SIE, es decir, una responsabilidad compartida con otras Áreas de la Empresa se le dará un tratamiento especial el cual se pasará al estado de Planificado en la herramienta "Solution Manager – Solman", según las categorías enunciadas en el ítem (4), "+ 60 Plantif" lo anterior se puede según los siguientes ejemplos:

- Complejidad en la parametrización y/o en el desarrollo de la solución y que supere el tiempo establecido en los Acuerdos de Niveles de Servicio "ANS", mayor a 60 días calendario.
- Por disponibilidad de funcionarios del SIE o del ARS, para atender todas las etapas de la solución, como la de análisis, diseño, desarrollo, pruebas y puesta en productivo.
- Por disponibilidad de presupuesto para la contratación de personal especializado en caso de requerirse.
- Por disponibilidad de licenciamiento – SAP.
- Los requerimientos planificados se les realizan seguimiento en las reuniones de Grupos Primarios.

Nota: En caso de no factibilidad del requerimiento podrá cerrarse, previo acuerdo con el ARS través del formato Ayuda de Memoria y Lista de Asistencia, evento que debe ser registrado en la herramienta Solution Manager.

Si en el proceso de atención de las Solicitudes de servicio, la Dirección SIE requiere de Información Adicional por parte del Usuario(s) para poder presentar una solución al requerimiento, el Líder y/o Consultor enviará a través de correo electrónico o propondrá reuniones con el Usuario(s) para lograr establecer el alcance del requerimiento en un tiempo prudencial acorde a los (ANS), de no lograr dicha información por parte del Usuario(s) en un plazo no mayor a (8) días hábiles, el Consultor documentará y cerrará el requerimiento en la herramienta Solution Manager e informará a través de correo electrónico al Director(a) y al usuario(o) del ARS). Nota para continuar con la Solicitud de Servicio, el usuario debe iniciar nuevamente el proceso de registro de la Solicitud de Servicio.

La Dirección SIE dispondrá de las condiciones necesarias como: accesos, instructivos y/o mandantes de pruebas que corresponda, para que los usuarios finales del Sistema SAP puedan realizar las pruebas a que haya lugar según la Solicitud de Servicio en un plazo no mayor a (10) días hábiles o el tiempo acordado en el documento de Alcance BBP u otro documento. En el caso de indisponibilidad del funcionario(s) del ARS responsable(s) de realizar la prueba(s) y no pueda cumplir con el plazo acordado, esta Dirección documentará y cerrará el requerimiento en la herramienta "Solman" e informará a través de correo electrónico al Director y al usuario del ARS.

Nota: Para continuar con la Solicitud de Servicio, el usuario debe iniciar nuevamente el proceso del registro de la Solicitud de Servicio en la herramienta Solution Manager.

Para la atención de los "Requerimientos" relacionados con el Proceso de "Gestión Comercial", deben ser aprobados por la Dirección de Apoyo Comercial, como responsable de la definición de las políticas tecnológicas de los sistemas de información comerciales. Por lo tanto, las diferentes Zonas de la Empresa deberán coordinar con esta Dirección para el reporte de los "Requerimientos" de servicio en la herramienta SOLMAN.

Para la atención de los "Requerimientos" relacionados con los "Procesos de servicios de Acueducto, Servicio de Alcantarillado Sanitario y Pluvial, Gestión de Mantenimiento, Calibración, Hidrometeorología y ensayo, deben ser aprobados por la Dirección de Apoyo Técnico, como responsable de la estructura de la información técnica relacionada con Acueducto y Alcantarillado para proyectos de infraestructura de la ciudad, así como de los temas de urbanismo. Por lo tanto, las diferentes Zonas de la Empresa deberán coordinar con esta Dirección para el reporte de los "Requerimientos" de servicio en la herramienta SOLMAN.

Para la gestión de "Requerimientos" efectuados por parte de la ARS, relacionados con las modificaciones y ajustes a los "Servicios Compartidos", los mismos deberán realizarse de manera previa a la Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos, quienes se encargarán de estructurar el requerimiento en conjunto con la ARS, registrar el servicio en la herramienta SOLMAN y aprobar la solución definitiva entregada por el SIE, esto con el fin de garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos asociados a "Servicios Compartidos" definidos dentro del mapa de procesos vigente.

Reuniones de Viabilidad Técnica y Funcional: Éstas se convocarán por parte del Consultor y Líder Grupo Funcional según la necesidad y complejidad de las Solicitudes de Servicios, donde podrán citar a los Líderes Grupos Funcionales y de Gestión de Cambios, Desarrolladores Abap, así como a los Consultores Funcionales de otros módulos que puedan aportar a la solución, con el fin de analizar integralmente los Requerimientos y/o incidentes efectuados por la ARS, donde se tenga en cuenta aspectos como el impacto organizacional, aseguramiento de la calidad, riesgos, procedimental, documental, presupuestal, solicitud notas OSS y priorización, en procura de dar soluciones idóneas que generen valor para la EAAB.

Todo "Cambio" al sistema SAP, derivado de una oportunidad de mejora, actualización, requerimiento y/o incidente deberá ser registrado a través de la herramienta "Solution Manager", con el fin de llevar la trazabilidad de este.

El Líder Gestor de Cambios - Profesional de la Dirección SIE, apoyará en la investigación y/o aplicación de nuevas tecnologías del sistema de información empresarial, que permita optimizar su uso y aprovechamiento de los procesos empresariales de la EAAB.

El Líder Gestor de Cambios - Profesional de la Dirección SIE a solicitud de los Consultores de la Dirección SIE, programará reuniones para validar la viabilidad técnica de los cambios del Sistema de Información Empresarial - ERP, con las partes interesadas que se requieran.

El Líder de Gestor de Cambios, conjuntamente con los Líderes y Consultores de módulo deben validar la calidad de las soluciones entregadas por los desarrolladores ABAP, las cuales se deben ajustar según lo establecido en este procedimiento y los siguientes documentos "MPFT010102 Instructivo Estándares Programación ABAP" y "MPFT0101F03 Formato Descripción Técnica Desarrollos ABAP", corrector de código ABAP, donde se deben cumplir con las siguientes especificaciones:

- El consecutivo de las órdenes de transporte deben cumplir con la siguiente estructura:

Consecutivo de la orden de transporte-Usuario-Iniciales del módulo Comercial (CO), Financiero (FI), Logístico (LO), Recursos Humanos (HCM), Business Warehouse (BW)-Número de Solman / Solicitud de modificación-"Denominación"-Versión de la orden de transporte, lo cual se debe escribir en mayúscula así:

Ejemplo: DEVKSDSNA-CTRIANAM-HCM-15467/100333-REVERSION EN EXCESO BENEFICIO INTERESES-VF

Nota: Igualmente el Consultor y/o Analista Desarrollador, debe hacer una breve descripción técnica de la orden de transporte en el campo "Documentación" en la herramienta Solution Manager.

- Dependiendo del tipo de modificación, los Consultores, ABAP y BASIS pueden utilizar órdenes de transporte de Workbench (independientes del Ambiente) o de Customizing (dependiente o independiente del Ambiente).
- Validar que todo cambio correspondiente a una parametrización y/o desarrollo de tabla Z, no contengan data inconsistente antes del paso al ambiente PRD.

La Dirección SIE dispondrá de las condiciones necesarias como: permisos, instructivos y/o Ambientes de pruebas que corresponda, para que los usuarios finales del Sistema SAP puedan realizar las pruebas a que haya lugar según la solicitud de servicio.

La Dirección SIE en la atención a las solicitudes de servicios y dentro de las soluciones presentadas se impactan los procedimientos de las ARS: Serán estas las responsables junto con la Dirección de Calidad y Procesos de la actualización de los procedimientos, asegurando la calidad de estos documentos.

El tiempo máximo que dispone el "Consultor - Profesional de la EAAB", para proponer, gestionar y dar solución a los "tipos de Cambios", debe estar ajustado a los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos entre las ARS y la Dirección SIE.

Si la Dirección SIE en la atención a las solicitudes de servicios y dentro de las soluciones presentadas impactan los procedimientos de las ARS: Serán estas las responsables junto con la Dirección de Calidad y Procesos de la actualización de los procedimientos, asegurando la calidad de estos documentos.

Cuando se presente algún "Requerimiento" derivado de una nueva normatividad, el Área dueña del proceso será la encargada de revisar o solicitar el concepto a la Oficina Asesora Jurídica el alcance de la norma y definir con claridad a la Dirección SIE los ajustes a que haya lugar.

En caso de que el usuario incumpla con los procedimientos y esto lleve a generar errores en el sistema, será responsabilidad del Área dueña de proceso.

Para la categoría clasificada como "E3 Workflow Soporte al Usuario final" las solicitudes de servicio relacionadas con el cambio de funcionario responsable de liberar o autorizar en el sistema SAP servicios como: Pedidos, presupuesto, entradas de mercancía, etc., y debido a que estas solicitudes se dan cuando el titular está en vacaciones, incapacitado, trasladado, entre otras causas y por tratarse de un proceso que implica responsabilidad, deberán ser autorizados por el Gerente o Director del Área para que la Dirección SIE pueda gestionar dicho cambio de responsable en el sistema.

Para la categoría clasificada como "E3 Workflow Soporte al Usuario final", y teniendo en cuenta que el Sistema ERP – SAP, cuenta con procesos automatizados de aprobación a través de Workflow, la Dirección del Sistema de Información Empresarial – SIE solicita a las ARS registrar a tiempo el aviso de Encargo del funcionario que reemplazará al titular del cargo y que realizará las actividades de aprobación en el sistema, esto con el fin que la Gerencia Corporativa de Gestión Humana grabe la novedad de personal de manera oportuna en el sistema SAP.

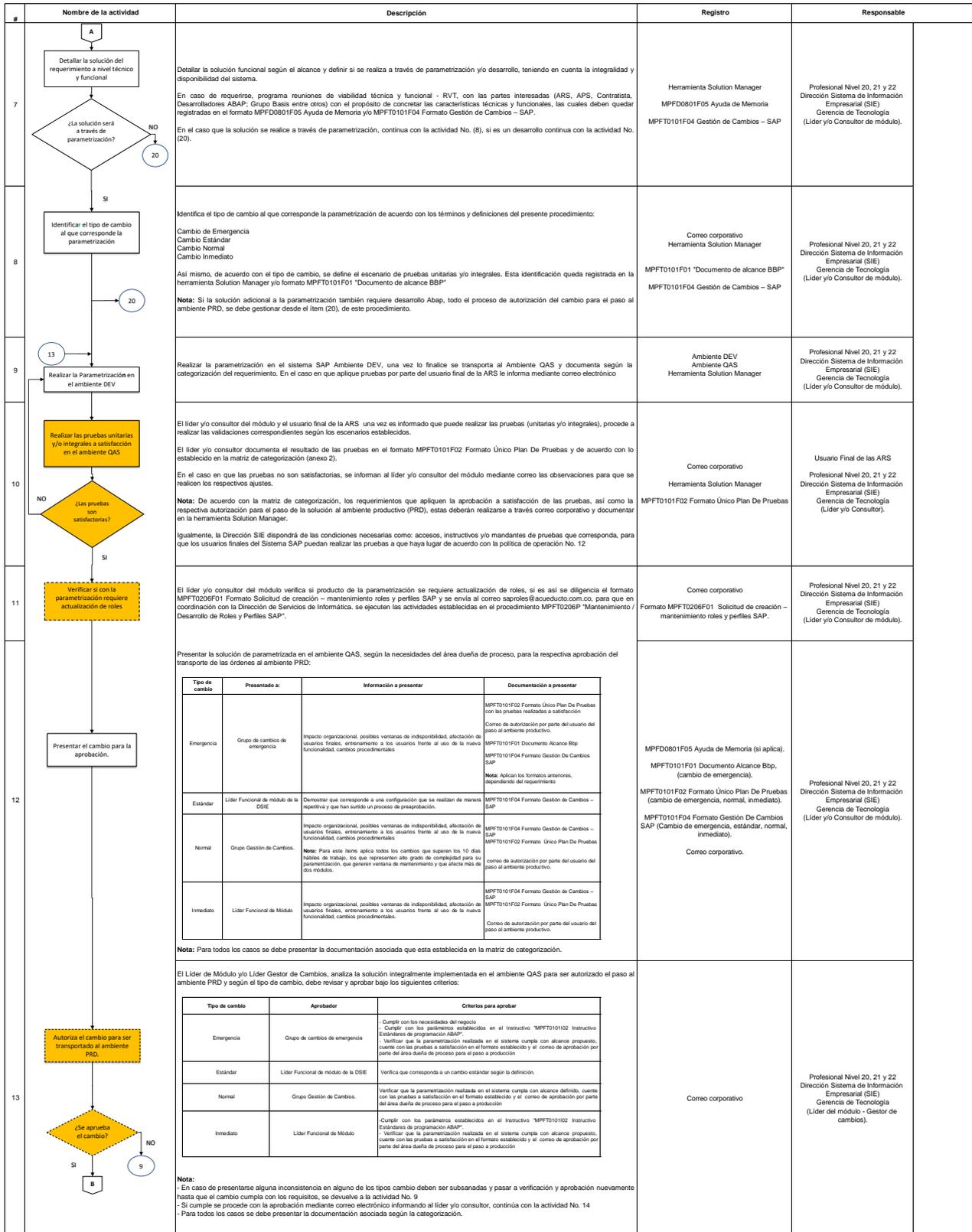
- 28 En caso de requerir soporte para retransmisión de actividades de aprobación se hace necesario registrar un mensaje de ayuda en el sistema SAP, con la respectiva autorización del Gerente o Director del Área, incluyendo la siguiente información:
- Tipo de documento: (RP, Reserva de dotación, pedido)
 - Número (Número de identificación del documento)
 - Motivo sustentado: (Ausencia del titular, funcionario encargado y demás detalles de la solicitud).
- 29 El usuario de la ARS deberá aprobar o rechazar la solución brindada por la Dirección - SIE en un plazo no mayor a 2 días hábiles contados a partir del correo de entrega de ésta; en caso de no tener respuesta durante el plazo estipulado la solicitud será cerrada y se informará de manera inmediata al usuario y Director(a) de la ARS a través del correo de la herramienta Solution Manager "Enviar objeto con nota".
- 30 Con el fin de recibir retroalimentación relacionada con el servicio y a la solución presentada por parte del Consultor Funcional de la Dirección SIE, en cada solicitud de servicio gestionada se envía "Encuesta de Satisfacción – virtual" para ser diligenciada por el usuario de la ARS quien recibió el servicio. Así mismo, el Administrador Solman debe hacer seguimiento y análisis a las respuestas de la "Encuesta de Satisfacción – virtual", además generar un reporte el cual debe ser expuesto las reuniones de grupos primarios, el cual será insumo para identificar oportunidades de mejora en el proceso.
- 31 Es importante resaltar que la Dirección de Sistema de Información Empresarial – SIE, es responsable de mantener la funcionalidad del sistema ERP – SAP, que soporta el 85% de los procesos empresariales de la EAAB y en lo que respecta al cargue, administración y calidad de la "DATA" es de responsabilidad de las áreas dueñas de los procesos. Dado lo anterior, en los eventos de auditorías internas o externas y que en estas se requiera información propia del proceso, serán las áreas dueñas de dicho proceso las encargadas de suministrarla o descargarla, así, mismo la Dirección SIE estará presta a brindar asesoría para la extracción de la información en el momento en que se requiera.
- 32 El ambiente de pruebas "QAS" será actualizado bimestralmente o según necesidad, para lo cual es importante que las pruebas que se encuentren en este ambiente se trabajen y se planifiquen de acuerdo a la programación emitida por esta Dirección, la cual está sujeta a variación según la necesidad y será publicada oportunamente a través del informativo corporativo.
- 33 Es deber desde la Dirección SIE y todos sus funcionarios, brindar un servicio de manera adecuada, oportuna, con calidez y respeto hacia los usuarios finales, atendiendo sus expectativas desde su percepción, comprendiendo y mostrando interés por sus necesidades en la resolución de los requerimientos e incidentes de manera conjunta.
- 34 Es deber desde la Dirección SIE y todos sus funcionarios, brindar un servicio de manera adecuada, oportuna, con calidez y respeto hacia los usuarios finales, atendiendo sus expectativas desde su percepción, comprendiendo y mostrando interés por sus necesidades en la resolución de los requerimientos e incidentes de manera conjunta.
- 35 Todas las actividades que se ejecuten bajo el presente procedimiento deberán desarrollarse de forma que contribuyan a minimizar, mitigar y compensar los impactos ambientales generados por la realización de estas, garantizando la sostenibilidad ambiental y enmarcadas en la dinámica del mejoramiento continuo. Cuando se generen residuos como tóner, pilas, o similares, se debe aplicar lo establecido en el instructivo "MPMI010702 Manejo de Residuos Peligrosos (RESPEL)"; así mismo, cuando se generen residuos como papel, cartón, residuos de comida, servilletas, o similares, se debe aplicar lo establecido en el instructivo "MPMI010701 Manejo de Residuos Sólidos (aprovechables y no aprovechables)".

Documentos de soporte

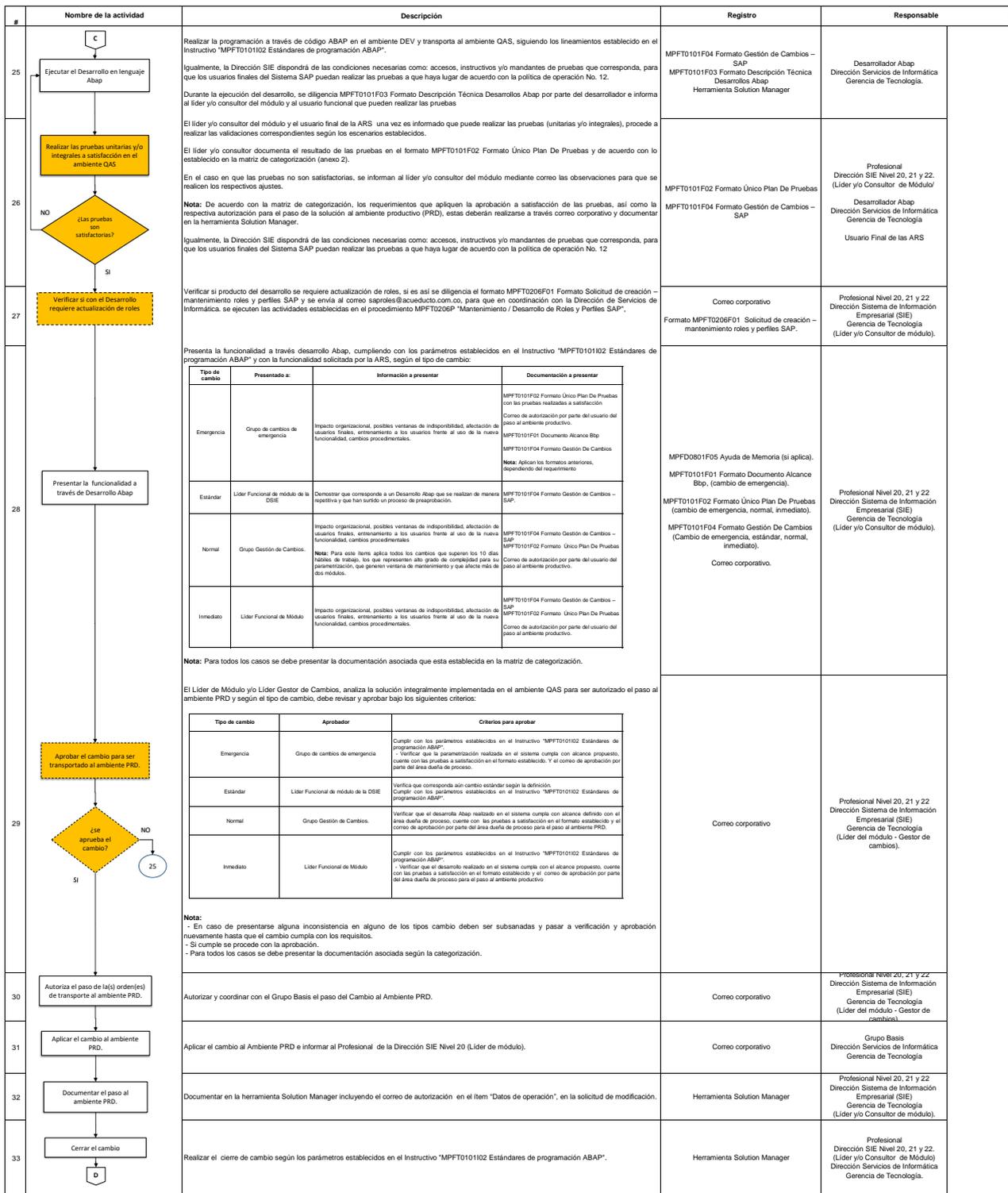
CÓDIGO	NOMBRE	Actividades	ENTIDAD
MPFT0202P	Desarrollo y mantenimiento de Roles y Perfiles SAP	11, 27	EAAB - ESP
MPFT0206F01	Solicitud de creación – mantenimiento roles y perfiles SAP	11, 27	EAAB - ESP
MPFT0101F01	Entrega de Soluciones SIE	17, 34	EAAB - ESP
MPFT0101B02	Estándares de programación ABAP	13, 25, 28, 29, 33, Pol Operación 20	EAAB - ESP
MPFT0101F01	Documento Alcance Bbp	1, 6, 8, 10, 12, 21, 22, 26 y 28, Pol Operación 8	EAAB - ESP
MPFT0101F02	Formato Único Plan De Pruebas	7, 8, 12, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26 y 28	EAAB - ESP
MPFT0101F03	Descripción Técnica Desarrollos Abap	25, Pol Operación 30	EAAB - ESP
MPFT0101F04	Gestión de cambios – SAP	12, 13, 20, 21, 22, 23, 24, 25 y 26	EAAB - ESP
MPFD0801F05	Ayuda de Memoria	7, 12, 22, 23, 28 y 39	EAAB - ESP
MPMI010701	Manejo de Residuos Sólidos (aprovechables y no aprovechables)	Pol Operación 35	EAAB - ESP
MPMI010702	Manejo de Residuos Peligrosos (RESPEL)	Pol Operación 35	EAAB - ESP

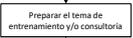
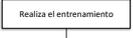
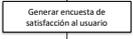
Actividades

#	Nombre de la actividad	Descripción	Registro	Responsable
1		Una vez se presente una necesidad de un requerimiento o surja un incidente sobre el sistema ERP - SAP, este se debe registrar a través del botón de ayuda del ERP y/o herramienta SOLMAN siguiendo las instrucciones estipuladas en el "FU IFUS001-SAP_Login- Ingreso_SAP_PRD", donde se debe incluir toda la información requerida y estipulada en las políticas de operación No. 1 y 8 de este procedimiento.	Sistema SAP y/o Herramienta Solution Manager	Usuario Final de las ARS Profesional Nivel 20, 21 y 22 Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE) Gerencia de Tecnología (Lider y/o Consultor).
2		Para los requerimientos de entrenamiento y/o consultoría deben ser solicitados de acuerdo con lo establecido en la política No. (2) de este procedimiento. El profesional de la Dirección SIE una vez recibe la solicitud realiza la validación primaria de la información en la herramienta Solman, donde valida que la información este completa según lo establecido en las políticas de operación No. 1, 2 y 8 de este procedimiento y define si corresponde a un incidente o un requerimiento. Si la solicitud de requerimiento o incidente contiene la información mínima requerida continua con la actividad No. 3 para realizar el escalamiento. En el caso contrario, es decir, en que la solicitud no contiene la información completa o que esta no corresponda para ser a gestionado por la Dirección SIE, continua con la actividad No. 5 donde se rechaza y se cierra la solicitud. Así mismo, si la solicitud de requerimiento aplica para aprobación del Director o Gerente del área dueña de proceso, se solicita mediante correo electrónico al Usuario que creó el Solman para que gestione dicha autorización en un tiempo máximo de (120) minutos, la cual debe ser enviada al buzón de correo "requerimientos.solman@acueducto.com.co". En caso de no cumplir con este ítem, se rechaza el requerimiento en la herramienta Solman.	Herramienta Solution Manager Correos de la herramienta SOLMAN opción "Enviar objeto con nota" Correo corporativo	Profesional Nivel 20, 21 y 22 Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE) Gerencia de Tecnología (Lider y/o Consultor).
3		Escala el requerimiento y/o incidente dentro de la herramienta Solman e informa al usuario final del ARS a través de correo de la herramienta SOLMAN "Enviar objeto con nota", indicando el nombre del Consultor o Líder Funcional a quien se ha asignado el requerimiento y/o incidente y su vez copiando en dicho correo. Nota: Si es un "incidente" este debe ser priorizado y gestionado en el menor tiempo posible, lo anterior según lo establecido en las políticas de este procedimiento. Si es un requerimiento, genera un aviso SAP y lo asigna al mismo Consultor o Líder Funcional que se definió en la herramienta Solman.	Sistema SAP Herramienta Solution Manager Correos de la herramienta SOLMAN opción "Enviar objeto con nota" Aviso SAP	Profesional Nivel 20, 21 y 22 Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE) Gerencia de Tecnología (Lider y/o Consultor).
4		Efectúa el análisis de las necesidades expresadas en el requerimiento, determina las actividades a realizar en el sistema ERP - SAP a nivel de parametrización y/o desarrollo, de acuerdo a esto clasifica según la "Matriz de categorización"(anexo No. 2) de este procedimiento, y documenta tanto en los formatos establecidos (según aplique a la categoría) como en la herramienta Solution Manager y en el aviso SAP, continúa con la actividad No. 6. Si el requerimiento corresponde a un entrenamiento y/o consultoría continua con la actividad No (37), de este procedimiento. Si concluye que el requerimiento no aplica para ser atendido por la Dirección SIE, se informará al ARS a través de correo u oficio, explicando la razón y el cierre de este y continúa con la actividad No. 5.	Sistema SAP Herramienta Solution Manager Correos de la herramienta SOLMAN opción "Enviar objeto con nota"	Profesional Nivel 20, 21 y 22 Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE) Gerencia de Tecnología (Lider y/o Consultor).
5		Realiza el rechazo del requerimiento a través de correo indicando al o los usuario(s) la(s) causa(s) del cierre, igualmente documenta en la herramienta Solution Manager y en el aviso SAP.	Sistema SAP Herramienta Solution Manager Correo de la herramienta SOLMAN opción "Enviar objeto con nota"	Profesional Nivel 20, 21 y 22 Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE) Gerencia de Tecnología (Lider y/o Consultor).
6		Genera la propuesta de solución según las necesidades expresadas en el requerimiento y/o incidente. Si aplica el formato MPFT0101F01 "Documento de Alcance – BBP", en este documento se debe establecer el alcance y las actividades a realizar conjuntamente con el ARS. Para ello, la DSIE complementa en el numeral 1, "Generalidades" ítem 1.2, diligencia el numeral 2, "Solución Propuesta" y numeral 3. Anexos, correspondientes a la solución. Entre la DSIE y el ARS acuerdan lo pertinente al desarrollo de la solución y lo relacionan en el numeral 2.2, "Cronograma y Recursos Involucrados", seguidamente diligencia numeral 4, "Aprobaciones", establecido lo anterior prosoceden con la aprobación. Los demás requerimientos se documentan en la herramienta Solution Manager de acuerdo con la categorización.	MPFT0101F01 "Documento Alcance Bbp" Herramienta Solution Manager	Profesional Nivel 20, 21 y 22 Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE) Gerencia de Tecnología (Lider y/o Consultor).



#	Nombre de la actividad	Descripción	Registro	Responsable
14		<p>Solicitar al Grupo Basis el transporte del cambio al sistema PRD.</p> <p>CAMBIO DE EMERGENCIA: Es solicitado por el Director(a) / Gestor de Cambios / Líder Funcional de módulo de la DSIE. CAMBIO ESTÁNDAR: Es solicitado por el Líder Funcional de módulo de la DSIE. CAMBIO NORMAL: Es solicitado por el Gestor de Cambios. CAMBIO INMEDIATO: Es solicitado por el Líder Funcional de Módulo de la DSIE y/o Gestor de Cambios.</p> <p>Nota: Para todos los casos se debe documentar según lo establecido en la matriz de categorización.</p>	Correo corporativo	Profesional Nivel 20, 21 y 22 Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE) Gerencia de Tecnología (Líder del módulo - Gestor de cambios).
15		Aplica el cambio en el Ambiente PRD e informa mediante correo electrónico al Profesional de la Dirección SIE Nivel 20 (Líder de módulo) que ya fue aplicado el cambio.	Correo corporativo	Grupo Basis Dirección Servicios de Informática Gerencia de Tecnología
16		Documentar en la herramienta Solución Manager incluyendo el correo de autorización del ARS en el ítem "Datos de operación", en la solicitud de modificación.	Herramienta Solution Manager	Profesional Nivel 20, 21 y 22 Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE) Gerencia de Tecnología (Líder y/o Consultor de módulo).
17		Generar mensaje de entrega del requerimiento de acuerdo a lo establecido en la matriz de categorización y el instructivo MPFT010101 Entrega de Soluciones SIE	Correo corporativo	Profesional Nivel 20, 21 y 22 Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE) Gerencia de Tecnología (Líder y/o Consultor de módulo).
18		Generar y enviar encuesta de satisfacción al usuario a través de correo de la herramienta SOLMAN opción "Enviar objeto con nota", donde solicita al usuario final la calificación del servicio.	Herramienta Solution Manager Correo de la herramienta SOLMAN opción "Enviar objeto con nota"	Profesional Nivel 20, 21 y 22 Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE) Gerencia de Tecnología (Líder y/o Consultor de módulo).
19		Realizar la validación de la documentación asociada, verificando que se encuentre completa de acuerdo con lo establecido en la matriz de categorización. Una vez se confirme que toda la documentación se encuentra cargada, genera el cierre del requerimiento en la herramienta Solution Manager y en el aviso SAP.	Herramienta Solution Manager Aviso SAP	Profesional Nivel 20, 21 y 22 Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE) Gerencia de Tecnología (Líder y/o Consultor de módulo).
20		Describe el diseño técnico del desarrollo Abap en el formato MPFT0101F04 Gestión de Cambios - SAP y lo documenta según la categorización del requerimiento definida en el anexo 2.	MPFT0101F04 Formato Gestión de Cambios - SAP	Profesional Nivel 20, 21 y 22 Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE) Gerencia de Tecnología (Líder y/o Consultor de módulo). Desarrollador Abap Dirección Servicios de Informática Gerencia de Tecnología
21		<p>Identifica el tipo de cambio al que corresponde la parametrización de acuerdo con los términos y definiciones del presente procedimiento:</p> <p>Cambio de Emergencia Cambio Estándar Cambio Normal Cambio Inmediato</p> <p>Así mismo, de acuerdo con el tipo de cambio, se define el escenario de pruebas unitarias y/o integrales. Esta identificación queda registrada en la herramienta Solución Manager y/o formato MPFT0101F01 "Documento de alcance BBP"</p>	<p>Correo corporativo Herramienta Solution Manager</p> <p>MPFT0101F01 "Documento de alcance BBP"</p> <p>MPFT0101F04 Formato Gestión de Cambios - SAP</p>	Profesional Nivel 20, 21 y 22 Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE) Gerencia de Tecnología (Líder y/o Consultor de módulo).
22		<p>Presenta la solución a través de desarrollo con código Abap según las necesidades del área dueña de proceso, relacionando si el cambio puede generar impacto organizacional, posibles ventanas, impacto con otros módulos de SAP, afectación de usuarios finales, cambios procedimentales, tiempo estimado para el desarrollo en mesa de trabajo conjunta o a través de correo electrónico.</p> <p>CAMBIO DE EMERGENCIA: Presenta la propuesta al Grupo de Cambios de Emergencia, para su aprobación. CAMBIO ESTÁNDAR: Presenta la propuesta al Líder Funcional de la DSIE para su aprobación. CAMBIO NORMAL: Presenta la propuesta del cambio según la necesidad de la área dueña de proceso al Grupo Gestión de Cambios. CAMBIO INMEDIATO: Presenta la propuesta según la necesidad del área dueña de proceso al Líder Funcional de Módulo.</p> <p>Nota: Para todos los tipos de cambios se debe documentar según la categorización.</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>MPFD0801F05 Ayuda de Memoria (si aplica)</p> <p>MPFT0101F01 Documento Alcance Bhp (cambio de emergencia)</p> <p>MPFT0101F04 Formato Gestión De Cambios - SAP (cambio de emergencia, cambio estándar, cambio normal, cambio inmediato)</p>	Profesional Nivel 20, 21 y 22 Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE) Gerencia de Tecnología (Líder y/o Consultor de módulo). Desarrollador Abap Dirección Servicios de Informática Gerencia de Tecnología
23		<p>El Líder Funcional del Módulo y/o Líder Gestor de Cambios, analiza la solución propuesta según el tipo de cambio, debe revisar y aprobar bajo los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que el desarrollo propuesto este acorde a la necesidad del área dueña de proceso. - Posible afectación de módulos, usuarios y procesos. - Rendimiento de procesamiento de datos. - Si el cambio requiere ventanas para la implementación. - Si se requiere entrenamiento a los usuarios para el uso de la nueva funcionalidad <p>Analizada la solución, si es procedente autoriza para continuar con el desarrollo en el sistema; En caso contrario realizará las sugerencias pertinentes para que el Consultor realice las acciones necesarias y ajuste de la propuesta, las cuales se registrarán en ayuda de memoria y/o correo electrónico y se devuelve a la actividad No. 20.</p> <p>CAMBIO DE EMERGENCIA: Autoriza el Grupo de Cambios de Emergencia y/o el Director del SIE. CAMBIO ESTÁNDAR: Autoriza el Líder Funcional de módulo de la DSIE y/o Gestor de cambios. CAMBIO NORMAL: Autoriza el Grupo Gestión de Cambios. CAMBIO INMEDIATO: Autoriza el Líder Funcional de Módulo de la DSIE.</p> <p>Nota: La autorización de la solución se registra en el formato MPFT0101F04 Gestión de Cambios - SAP y/o en la herramienta Solution Manager de acuerdo con la categorización del requerimiento. Para todos los casos se debe documentar según la categorización.</p>	<p>MPFT0101F04 Formato Gestión de Cambios - SAP</p> <p>Herramienta Solution Manager</p> <p>Correo corporativo</p> <p>MPFD0801F05 Ayuda de memoria</p>	Profesional Nivel 20, 21 y 22 Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE) Gerencia de Tecnología (Líder y/o Consultor de módulo).
24		Generar la solicitud de modificación en la herramienta Solución Manager "Solman", para asignar el requerimiento al desarrollador Abap, al número que genera el sistema debe ser referenciado en el formato MPFT0101F04 "Gestión de Cambios - SAP". Igualmente, se le informa al desarrollador Abap mediante correo electrónico que puede iniciar con la ejecución del desarrollo	Herramienta Solution Manager MPFT0101F04 Formato Gestión de Cambios - SAP Correo corporativo	Profesional Nivel 20, 21 y 22 Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE) Gerencia de Tecnología (Líder y/o Consultor de módulo).



#	Nombre de la actividad	Descripción	Registro	Responsable
34	 <p>Generar mensaje de entrega del requerimiento de acuerdo a lo establecido en la matriz de categorización y el instructivo MPFT010101 Entrega de Soluciones SIE</p> <p>Nota: Los requerimientos que apliquen "Mensaje virtual único de entrega soluciones SIE", debe realizar a través correo corporativo.</p>	<p>Generar y enviar encuesta de satisfacción al usuario a través de correo de la herramienta SOLMAN opción "Enviar objeto con nota", donde solicita al usuario final la calificación del servicio.</p>	Correo corporativo	Profesional Nivel 20, 21 y 22 Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE) Gerencia de Tecnología (Lider y/o Consultor de módulo).
35		Realizar la validación de la documentación asociada, verificando que se encuentre completa de acuerdo con lo establecido en la matriz de categorización. Una vez se confirme que toda la documentación se encuentra cargada, genera el cierre del requerimiento en la herramienta Solution Manager y en el aviso SAP.	Herramienta Solution Manager Correo de la herramienta SOLMAN opción "Enviar objeto con nota"	Profesional Nivel 20, 21 y 22 Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE) Gerencia de Tecnología (Lider y/o Consultor de módulo).
36	 <p>FIN</p>	Validar y concretar con el usuario el tema del entrenamiento y/o consultoría, a través de correo corporativo, teléfono o Teams	Herramienta Solution Manager Aviso SAP	Profesional Nivel 20, 21 y 22 Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE) Gerencia de Tecnología (Lider y/o Consultor de módulo).
37		Prepara el tema del entrenamiento y/o consultoría según la necesidad de la ARS, y agenda la reunión, la cual puede programarse para que se realice tanto de manera virtual como presencial según lo definido en la política No. 2 de este procedimiento.	Correo corporativo (si aplica)	Profesional Nivel 20, 21 y 22 Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE) Gerencia de Tecnología (Lider y/o Consultor de módulo).
38		Realizar el entrenamiento de acuerdo con la programación y la necesidad de la ARS	Ambientes SAP y/o presentación Correo corporativo	Profesional Nivel 20, 21 y 22 Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE) Gerencia de Tecnología (Lider y/o Consultor de módulo).
39		Generar y enviar encuesta de satisfacción al usuario a través de correo de la herramienta SOLMAN opción "Enviar objeto con nota", donde solicita al usuario final la calificación del servicio.	MPFD0801F05 Ayuda de Memoria y lista de asistencia (si aplica). y/o Grabación de Teams	Profesional Nivel 20, 21 y 22 Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE) Gerencia de Tecnología (Lider y/o Consultor de módulo).
39		Realizar la validación de la documentación asociada, verificando que se encuentre completa de acuerdo con lo establecido en la matriz de categorización. Una vez se confirme que toda la documentación se encuentra cargada, genera el cierre del requerimiento en la herramienta Solution Manager y el aviso SAP	Herramienta Solution Manager Correo de la herramienta SOLMAN opción "Enviar objeto con nota"	Profesional Nivel 20, 21 y 22 Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE) Gerencia de Tecnología (Lider y/o Consultor de módulo).
41	 <p>FIN</p>		Herramienta Solution Manager Aviso SAP	Profesional SAP Roles Dirección Servicios de Informática Gerencia de Tecnología

FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
17/01/2024	Se realizó ajustes en el contenido del procedimiento que inicio desde la actualización de las definiciones, políticas de operación, puntos de control, actividades y responsabilidades y paso al nuevo formato de procedimiento.	5

Control de revisión y aprobación		
Elaboración	Revisión	Aprobación
Oscar Rios Orozco Controlista Dirección Sistema de Información Empresarial -SIE Gerencia de Tecnología.	Carlos Antonio Sama Tapia Profesional Especializado - Gestor de Cambios SAP Dirección Sistema de Información Empresarial - SIE Gerencia de Tecnología.	Nelson Ivan Urrea Amaya Director Técnico (e) Dirección Sistema de Información Empresarial - SIE Gerencia de Tecnología.
05/01/2024	05/01/2024	17/01/2024