


Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO ADMINISTRAR LA MESA DE AYUDA DEL SISTEMA DE INFORMACION DE GESTION FINANCIERA TERRITORIAL SAP	Código: PR-M11-P2-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página: 1 de 8

1. OBJETIVO:

Planear la implementación, construcción, instalación, configuración, parametrización, mantenimiento y puesta en marcha de las soluciones TIC de la mesa de ayuda SAP y el sistema de información de gestión financiera y tributaria, cumpliendo con los estándares tecnológicos de calidad para satisfacer las necesidades de los usuarios finales en la Gobernación del Valle del Cauca, permitiéndonos consolidar al Valle del Cauca como un territorio inteligente e innovador.

2. RESPONSABLE:

Profesional Especializado de planta o contratista que cumpla con las competencias y habilidades descritas en los documentos soporte que estructuro la Secretaria de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.


3. ALCANCE:

Inicia con definir las metodologías y estándares para administrar la mesa de ayuda del sistema de información de gestión financiera territorial SAP para actualizarlo y mantenerlo, respondiendo a los requerimientos de las necesidades del departamento del Valle del Cauca y los usuarios finales y termina al realizar los ajustes y acciones necesarias para cumplir con los planes, proyectos y programas.

4. DEFINICIONES:

- **REQUERIMIENTOS FUNCIONALES:** Documento que contiene las reglas del negocio en cuanto a su funcionamiento (todo lo que debe permitir realizar el sistema de información).
- **CASOS DE USO:** Técnica para la captura de requisitos potenciales de un nuevo sistema o una actualización de software. Cada caso de uso proporciona uno o más escenarios que indican cómo debería interactuar el sistema con el usuario o con otro sistema para conseguir un objetivo específico
- **Sistemas de información:** conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad o un objetivo (SI).
- **Backup:** Es la frase en inglés para determinar copia de seguridad.
- **TIC:** Tecnologías de Información y Comunicaciones.
- **OPA:** Otros procedimientos administrativos.
- **MARE:** Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial
- **MGA:** Metodología General Aplicada.
- **EAP:** Estructura analítica del proyecto. Metodología de Marco Lógico
- **EBI:** Ficha de Estadísticas básicas de inversión de un proyecto.
- **SGC:** Sistema de Gestión Calidad
- **MINTIC:** Ministerio de las TIC
- **TICKET:** Recibo de una solicitud de servicio.
- **ANS:** Acuerdo de niveles de servicio para la atención de solicitudes de servicio.
- **ITD:** Índice de transparencia Departamental.
- **FURAG:** Formulario único de reportes avances a la gestión.
- **IGA:** Índice de Gobierno Abierto.
- **DAFP:** Departamento Administrativo de la Función Pública
- **PETIC:** Plan Estratégico de Tecnología y Sistemas de Información.


 Jhonn Harold Valencia

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO ADMINISTRAR LA MESA DE AYUDA DEL SISTEMA DE INFORMACION DE GESTION FINANCIERA TERRITORIAL SAP	Código: PR-M11-P2-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página: 2 de 8

- CIO: Chief Information Officer = Son los líderes de la gestión estratégica de Tecnologías de Información, encargados de planificar, organizar, coordinar, gestionar y controlar la estrategia de uso y apropiación de TIC, y todo lo que conlleva esta tarea.
- Datos Abiertos: Los datos son abiertos cuando la información es de libre acceso y no tiene restricciones de uso, está estructurada, puede ser reutilizada y está en formatos de lectura fácil.

5. CONTENIDO:

Este procedimiento hace parte de las actividades que recomienda el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE), en lo referente a los sistemas de información, es importante recordar que cualquier solicitud a la secretaria de las TIC debe realizarse por medio del aplicativo designado para ello, o por medio de correo electrónico dirigido a la secretaria .

Para casos en los cuales se solicite un servicio de mesa de ayuda para la configuración, soporte funcional, capacitación y transferencia de conocimientos del sistema de gestión financiero SGFT-SAP se debe remitir una solicitud a través de los mecanismos definidos para este propósito (Entre otros oficio al Secretario, gestión de tickets en el portal de servicios, correo electrónico, etc.) justificando la necesidad del servicio.

Para casos en los cuales se solicite un concepto técnico para la adquisición, compra, alquiler, arrendamiento, prestación de servicio, mantenimiento, actualización, operación de software, hardware y/o comunicaciones, se debe remitir un oficio al Secretario, identificando el proyecto, programa, plan y metas del plan de desarrollo, con las justificaciones técnicas y administrativas para analizar el requerimiento, además la justificación por las cuales no se realiza a través de la Secretaría de las TIC.

Una vez la solicitud es recibida utilizando los procedimientos de correspondencia ordenados por el SGC y MIPG, dependiendo de la pertinencia es remitido al funcionario o contratista competente para responderlo, quien a su vez lo puede responder directamente según su competencia o en caso contrario antes de su envío pasa nuevamente por el Secretario de las TIC o el coordinador del grupo de sistemas de información quien lo valida con su firma y es despachado utilizando los procedimientos de correspondencia aprobados para esto. (FO-M11-P1-01).


Por otro lado, dentro de las actividades específicas de este procedimiento se encuentran:

- Designar los responsables de brindar la solución de la solicitud según criterios de calidad, oportunidad, seguridad, escalabilidad y disponibilidad.
- Designar los responsables de brindar la solución de la solicitud en virtud de lo establecido en el Plan Estratégico de tecnologías de la información y de las comunicaciones (PETIC) o en su defecto el Manual TIC, así como las necesidades de información de los servicios al ciudadano y grupos de interés.
- Los tiempos de respuesta de las solicitudes se hará con base en el Acuerdo de niveles de servicio (ANS) definido por la Secretaría de las TIC.

Con base en lo anterior si en alguna de las solicitudes se requiere un servicio para la creación, activación o retiro de un usuario SAP se debe adjuntar el siguiente formato FO-M11-P2-05 con las firmas respectivas y el diligenciamiento total de todas las casillas.

Cuando se requiera realizar algún transporte de alguno de los mandantes a productivo se debe diligenciar el siguiente formato FO-M11-P2-09, con las firmas respectivas y el diligenciamiento total de todas las casillas.

Jhonn Harold Valencia

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO ADMINISTRAR LA MESA DE AYUDA DEL SISTEMA DE INFORMACION DE GESTION FINANCIERA TERRITORIAL SAP	Código: PR-M11-P2-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página: 3 de 8

En el evento de olvidos de claves o bloqueos por intentos fallidos, se debe diligenciar el formato FO-M11-P2-12 con las firmas respectivas y el diligenciamiento total de todas las casillas, se debe recordar que si se marca la opción desbloquear, esto indica que el usuario recuerda la clave e ingresara con la última utilizada para ese mandante, si solicita inicialización por lo general se le envía la clave por correo y el usuario debe de realizar su cambio tal como se lo indique el aplicativo SAP.

Las modificaciones de roles es de las solicitudes más delicadas y al igual que los casos anteriores se debe diligenciar el formato No. FO-M11-P2-13 con las firmas respectivas y el diligenciamiento total de todas las casillas.

Todas las actividades anteriores están sujetas al análisis de la solicitud y su aprobación posterior por el líder de la mesa de ayuda SAP, por lo que se recuerda que estas activaciones no se realizan de manera inmediata y como todas las actividades de los servidores públicos están sujetas a una planeación previa, de manera general esta solicitudes se realizaran en los tiempos y condiciones del Acuerdo de niveles de servicio (ANS) definido por la Secretaría de las TIC, es posible que dependiendo de la complejidad o impacto de la solicitud y su solución, esta actividad se realice solo con la autorización del Secretario de las TIC o del coordinador del grupo de sistemas de información.

Para aquellas operaciones en las que los usuarios finales necesiten crear, modificar o eliminar materiales en el módulo MM se debe diligenciar el siguiente formato, FO-M11-P2-16 V01 Formato creación Materiales MM SAP.


Para los casos en los que se expido un Concepto Técnico y se necesite hacer la liberación en SAP de aquellos activos o servicios con componentes TIC, se debe diligenciar el FO-M11-P2-11, para que pueda ejecutarse esta actividad.

En el evento que la solicitud a realizar es un desarrollo o funcionalidad nueva en el aplicativo SAP, se debe de comunicar inicialmente con el líder funcional del módulo respectivo y de manera conjunta diligenciar el siguiente formato, FO-M11-P2-15 V01 Formato Solicitud de modificaciones en SAP, al igual que los demás se debe diligenciar de manera completa y contar con las firmas requeridas.

Para el desarrollo de este contenido, las actividades que describen a continuación garantizaran su cumplimiento, siempre y cuando se tenga los recursos establecidos en la caracterización del proceso:


No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	Definir las metodologías y estándares para administrar la mesa de ayuda del sistema de información de gestión financiera territorial SAP para actualizarlo y mantenerlo, respondiendo a los requerimientos de las necesidades del Departamento del Valle del Cauca y los usuarios finales.	Secretario de las TIC.	Acta o comunicación verbal
2.	Consolidar los proyectos de adquisición, supervisión de las capacidades de infraestructura tecnológica, servicios de administración, operación, soporte, desarrollo, implementación y mantenimiento de SAP vigentes con los nuevos.	Profesional Especializado o Contratista.	Lista de proyectos Consolidada

Jhonn Harold Valencia

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO ADMINISTRAR LA MESA DE AYUDA DEL SISTEMA DE INFORMACION DE GESTION FINANCIERA TERRITORIAL SAP	Código: PR-M11-P2-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página: 4 de 8

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
3.	Gestionar la disponibilidad de recursos específicos para el mantenimiento de los proyectos consolidados.	Secretario de las TIC.	Solicitud de Necesidades
4.	Analizar los recursos disponibles para el uso y soporte del Sistema de Información SAP y la mesa de Ayuda	Profesional Especializado o Contratista.	
5.	Identificar requerimientos con base en los recursos disponibles necesarios para el funcionamiento del Sistema de Información SAP y la mesa de Ayuda a implementar y/o mantener.	Profesional Especializado o Contratista.	Documento de requerimientos y Alcance de los proyecto
6.	Colocar en marcha la operación del Sistema de Información SAP y la mesa de Ayuda a implementar y/o mantener.	Profesional Especializado o Contratista.	
7.	Construir, instalar, configurar, y parametrizar el Sistema de Información SAP y la mesa de Ayuda a implementar y/o mantener.	Profesional Especializado, profesional o Contratista.	Informes de avance de la implementación
8.	Definir y Desarrollar un Plan de actividades para poner en producción, lo pertinente al Sistema de Información SAP y la mesa de Ayuda a implementar y/o mantener, de ser necesario.	Profesional Especializado, profesional o Contratista.	Actas de comité S.I
9.	Iniciar operaciones relativas a mantener el Sistema de Información SAP y la mesa de Ayuda frente a los módulos TR, MM, FM, PSCD, PS, PPM, HCM, AP, AM, BO, BW, FI, GL, BASIS, SOLMAN en SAP, brindando soporte técnico, funcional, actualizando la parametrización y configuración de los módulos implementados y por implementar.	Profesional Especializado, profesional o Contratista.	Informe de incidencias, Support Package, Upgrade, etc.
10	Atender las solicitudes e incidencias de los usuarios finales	Profesional Especializado, profesional o Contratista.	Correo - Solman
11	Analizar las incidencias y establecer una solución de primer Nivel	Profesional Especializado, profesional o Contratista.	
12.	Apoyar la gestión de los usuarios finales en los diferentes módulos de SAP	Profesional Especializado, profesional o Contratista.	
13.	Definir y desarrollar plan de capacitación, a los diferentes usuarios del Sistema de Información SAP y la mesa de Ayuda a implementar y/o mantener.	Profesional Especializado, profesional o Contratista.	Plan de Capacitación.
14.	Realizar capacitaciones con los usuarios y explicarle las funcionalidades actuales o nuevas que salen de las reuniones de trabajo.	Profesional Especializado, profesional o Contratista.	Listas de asistencias.
15.	Asistir a las reuniones de trabajo y realizar las actividades de modificación concernientes a cada módulo.	Profesional Especializado, profesional o Contratista.	Listas de asistencias.
16.	Definir y documentar las nuevas funcionalidades con	Profesional Especializado,	

Jhonn Harold Valencia


Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO ADMINISTRAR LA MESA DE AYUDA DEL SISTEMA DE INFORMACION DE GESTION FINANCIERA TERRITORIAL SAP	Código: PR-M11-P2-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página: 5 de 8

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	base en las actualizaciones y soluciones de incidencias y especificaciones realizadas por SAP y el equipo de ingenieros (abap y basis)	profesional o Contratista.	
17.	Generar el Plan de Pruebas de los requerimientos, garantizando la entrega de un producto confiable, de ser necesario.	Profesional Especializado, profesional o Contratista.	Informe del Plan de Pruebas.
18.	Apoyar en las pruebas que se realicen en cada uno de los módulos de SAP asignados.	Profesional Especializado, profesional o Contratista.	
19.	Realizar el soporte de incidencias a los usuarios finales, por medio de los ABAP y BASIS.	Profesional Especializado, profesional o Contratista.	
20.	Realizar, almacenar y organizar el registro de las incidencias solucionadas a cada usuario, en su defecto al proceso o área respectiva, mediante las herramientas utilizadas para tal fin.	Profesional Especializado, profesional o Contratista.	Reportes Incidencias SAP
21.	Apoyar en la interpretación y generación de informes de entes vigilancia y control externos e internos	Profesional Especializado, profesional o Contratista.	
22.	Generar los indicadores respectivos	Profesional Especializado, profesional o Contratista.	Reporte de indicadores
23.	Analizar los indicadores	Profesional Especializado, profesional o Contratista.	Indicadores Analizados.
24.	Gestionar y administrar los riesgos y controlarlos	Profesional Especializado, profesional o Contratista.	Informes de Gestión
25.	Realizar ajustes de ser necesarios	Profesional Especializado, profesional o Contratista.	Planes de mejoramiento
	fin		

6. SOPORTE NORMATIVO Y DE REFERENCIA:

- Plan Nacional de TIC.
- Guías de mejores prácticas en el sector público ISO-IEC-11801, ISO-24074, ISO-17799, ISO-27000, ISO-24764, ISO-14644, ISO 20000.
- Procedimiento formular los planes del Departamento de Planeación de la Gobernación del Valle.
- Planes de Desarrollo Nacional y Departamental.
- Políticas y normatividad en materia de Telecomunicaciones.
- Ley 1341 de 2009
- Ley 152 de 1994
- Decreto 1049 de 2001
- Documento Conpes 3072 DNP
- Norma NTCGP-1000
- Manual MECI:1000
- Decreto 415 de 2016 DAFP
- Decreto 1151 de 2008
- Decreto 2693 de 2012
- Ley1437 de 2011


 Jhon Harold Valencia

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO ADMINISTRAR LA MESA DE AYUDA DEL SISTEMA DE INFORMACION DE GESTION FINANCIERA TERRITORIAL SAP	Código: PR-M11-P2-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página: 6 de 8


- Resoluciones 1511 y 1297 de 2010
- Ley 1474 de 2011
- Ley 1273 de 2009
- Ley 1581 de 2012
- Ordenanza 430 de 2016 - Asamblea Departamental
- Decreto 1078 de 2015
- Decreto 1414 de 2017 – MinTIC
- Decreto 1008 de 2018 - MinTIC

7. REGISTROS:

Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención TRD	Disposición final
1.	Actas	Líder de programa o Profesional	Secretaria de las TIC	Responsable de Archivo	Legajador	Según TRD	Según TRD
2.	Informes	Líder de programa o Profesional	Secretaria de las TIC	Responsable de Archivo	Legajador	Según TRD	Según TRD
5.	Listado de asistencia	Líder de programa o Profesional	Secretaria de las TIC	Responsable de Archivo	Legajador	Según TRD	Según TRD
6.	Oficio	Secretario de las TIC	Secretaria de las TIC	Responsable de Archivo	Legajador	Según TRD	Según TRD
7.	Comunicado físico a electrónico	Líder de programa o Profesional	Secretaria de las TIC	Responsable de Archivo	Legajador	Según TRD	Según TRD
8.	Formatos, manuales, instructivos o guías.	Líder de programa o Profesional	Secretaria de las TIC	Responsable de Archivo	Legajador	Según TRD	Según TRD

8. CONTROL DE CAMBIOS:

Jhonn Harold Valencia

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO ADMINISTRAR LA MESA DE AYUDA DEL SISTEMA DE INFORMACION DE GESTION FINANCIERA TERRITORIAL SAP	Código: PR-M11-P2-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página: 7 de 8

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Razón de la Actualización	Fecha
01	Modificación con base en el decreto 1138 de 2016, que cambia de departamento a secretaria, haciendo que su misión sea más amplia, garantizando no solo una gestión interna, sino también, una gestión externa con el programa de economía digital y todo aquel que lo modifique, complemente, adicione, derogue o reemplace. Ordenanza No. 430 de 2016 "Por medio del cual se formula el marco orientador de la política pública y de la estrategia para el Desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, para un Valle del Cauca Inteligente e Innovador"	31-05-2017
02	Se realiza un cambio debido al cambio que hace de Gobierno en Línea a Gobierno Digital con base en el Decreto 1414 de 2017 de MINTIC	25-01-2018
01	Ajustes por la NTC ISO 9001:2015 – MIPG – Proceso de Certificación en Calidad	15/08/2018

9. ANEXOS:

- Diagrama de Flujo

10. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN:

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Jhonn Harold Valencia Torres - Ricardo Ramirez Sabogal Cargo: Profesional Especializado - Agente de Cambio Firma:   Fecha: 01/08/2018	Nombre: Frank Alexander Ramirez O. Cargo: Secretario de las TIC Firma:  Fecha: 08/08/2018	Comité Coordinador del SIG Acta No. 06 Fecha: 15/08/2018



PROCEDIMIENTO ADMINISTRAR LA MESA DE AYUDA DEL SISTEMA DE INFORMACION DE GESTION FINANCIERA TERRITORIAL SAP

ANEXO

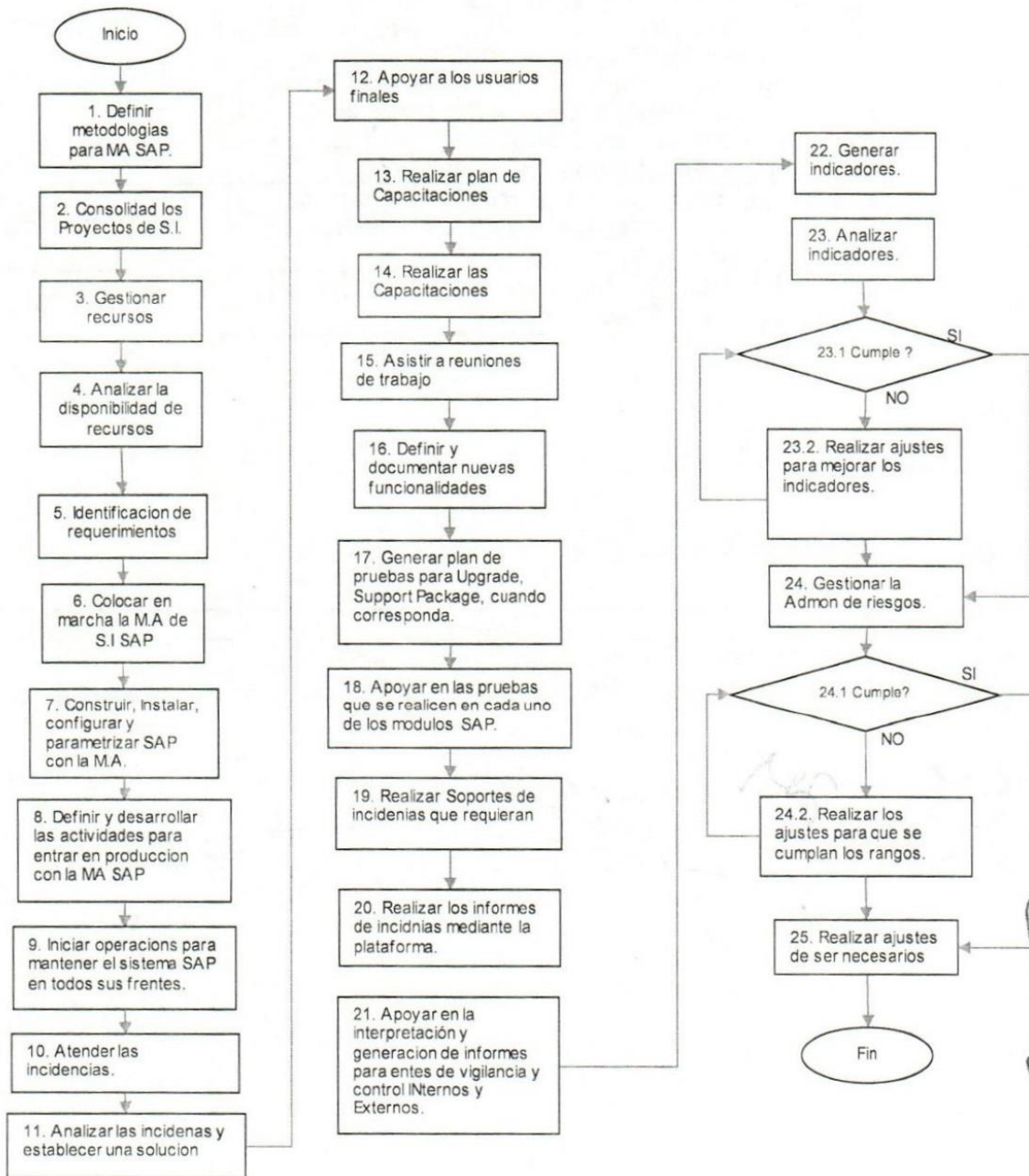
GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA

SECRETARIA DE LAS TECNOLOGIAS LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES

PROCESO M11 P1 GESTIONAR LOS SISTEMAS DE INFORMACION

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO M11-P2-01 PROCEDIMIENTO

ADMINISTRAR LA MESA DE AYUDA DEL SISTEMA DE INFORMACION DE GESTION FINANCIERA TERRITORIAL SAP



Jhonni Harold Valencia
Jhonni Harold Valencia