



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1 8 0 3

METODOLOGÍA GENERAL PROCESOS UNIDAD DE COMPETENCIAS SAP

**DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO
INSTITUCIONAL**

DIVISIÓN DE GESTIÓN INFORMÁTICA

**CÓDIGO: DI-GI-ME-01
VERSIÓN: 01 / 10-SEP-2021**

METODOLOGÍA GENERAL PROCESOS UNIDAD DE COMPETENCIAS SAP

1. Introducción

La Metodología de modelo de operación de la Unidad de Competencias SAP considera de forma transversal los procesos de la fase de Operación del Servicio Gestión de incidencias, Gestión de solicitudes y registro de proyectos. Las actividades establecidas en la presente metodología aplican tanto a los empleados como a los proveedores que requieran o demanden servicios o soluciones SAP.

2. Definición

La presente práctica describe los servicios generales que se desarrollan en la Unidad de Competencias SAP y que son entregados a las instancias universitarias a través de la plataforma tecnológica Soluciones UdeA.

- Se pretende presentar las pautas de atención a los incidentes y requerimientos (Administración, Desarrollos, Parametrizaciones y Configuraciones, Proyectos y On Site) que se originen en el sistema SAP, direccionando la intervención técnica o funcional en el sistema SAP o en la plataforma tecnológica que lo soporta.
- Unificar los criterios, directrices, conceptos y políticas de la Gestión de los servicios de la Unidad de Competencias SAP
- Determinar los formatos y las fases de desarrollo de atención

3. Políticas

- La forma de acceder a los servicios brindados por la Unidad de Competencia SAP, es a través del Sistema de Gestión de Solicitudes “Soluciones UdeA” con la creación de tickets, por lo tanto, la forma de operar y gestionar estos tickets está sujeta a lo descrito en los instructivos (DI-IN-GI-23): instructivo para la asignación de solicitudes o tickets mediante la herramienta tecnológica “Soluciones UdeA”, y (DI-GI-GU-03): guía para el agente del sistema de gestión de solicitudes “Soluciones UdeA”.
- En esta práctica se incluyen servicios tipo proyectos, la forma de gestionar su ciclo está orientado por las guías para ideación, formulación, ejecución, seguimiento y cierre de los proyectos (ciclo de gestión de los proyectos) descritos en las prácticas del proceso de gestión de proyectos universitarios adscrito a la División de Planes y Proyectos.
- Los procesos, servicios y proyectos que se gestionan desde la Unidad de Competencias SAP se rigen por las directrices y orientaciones que se establezcan en

la Jefatura de la División de Gestión de informática para todos los procesos de gestión de infraestructura tecnológica y sistemas de información.

- La forma de gestionar los proyectos desde la Unidad de Competencias SAP se enmarca por la metodología SAP Activate para la implementación de nuevas tecnologías, la cual se resume en cuatro fases Preparar, Explorar, Realizar y Desplegar.

4. Contenido

Origen	Motivo
Solicitud	Una dependencia solicita el servicio a través de la plataforma tecnológica Soluciones UdeA, esta forma de dar inicio aplica para todas las categorías de servicio descritas en esta práctica.
Autoiniciada	Esta forma de dar inicio a la práctica, aplica en la categoría de servicios tipo proyectos, capacitaciones e iniciativas en mejoras que se pueden generar como resultado de análisis internos de la gestión y desempeño de los procesos en el aplicativo SAP ERP y sus diferentes componentes o módulos de operación.

4.1 Asuntos de trabajo

El alcance del trabajo que atiende la práctica implica:

Definición de las categorías de servicios de la Unidad de Competencias SAP, definición de los tipos de formatos utilizados, estrategias para el fortalecimiento del uso del aplicativo por las instancias universitarias y gestión de lecciones aprendidas en la prestación de los servicios la Unidad de Competencias SAP.

4.2 Políticas para la gestión de los servicios de la Unidad de Competencias SAP

La Gestión de los servicios de la Unidad de Competencias SAP tiene como objetivo generar estrategias y acciones de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario en el aplicativo a su vez que se genera y se brinda valor agregado a los procesos de la Universidad que son soportados por SAP-ERP y se logre una gestión universitaria más efectiva.

Para ello se hace uso del Sistema de Gestión de Solicitudes “Soluciones UdeA” utilizado para el soporte, asesoría y acompañamiento a los usuarios de los servicios brindados por algunos de los procesos de la Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional para las Dependencias Académicas y Administrativas de la Universidad de Antioquia, este permite

hacer registro y dar seguimiento a todos los incidentes y solicitudes en relación a los servicios de la plataforma SAP ERP.

Esta actividad requiere un estrecho contacto con los usuarios, por lo que la Unidad de Competencias SAP juega un papel esencial en el mismo, la labor continua de la institución sobre el sistema de información SAP da origen a necesidades de solución de incidentes en la operación, solicitudes, consultorías o soportes ON SITE, y nuevos requerimientos que se pueden gestionar a través de la figura de proyectos; para iniciar el proceso de atención, la Unidad de Competencias SAP- se apoya en un esquema de atención por niveles, para prestar un servicio escalonado en la medida de la complejidad del requerimiento.

4.2.1 Niveles de soporte en la Unidad de Competencias SAP

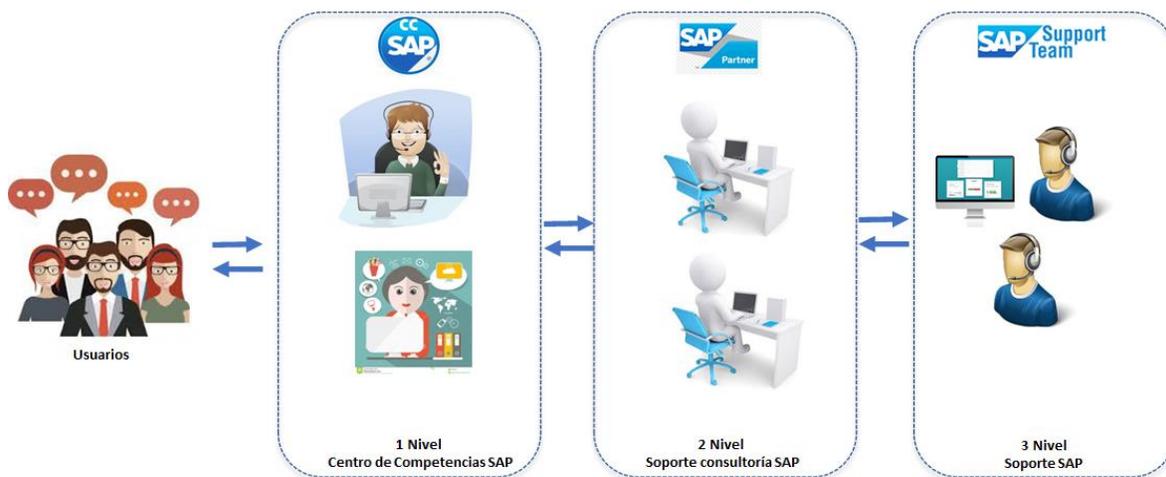


Figura 1. Niveles de soporte Unidad de Competencias SAP. Fuente: Elaboración propia, Unidad de Competencias SAP.

Primer Nivel de Soporte: El primer nivel de soporte lo prestan los facilitadores de la Unidad de Competencias SAP para cada uno de los componentes o módulos en el sistema. Las principales funciones del primer nivel de Soporte son:

- Analizar los procesos de negocio que la empresa haya incluido en las funcionalidades administradas para las soluciones SAP® y Diseñar e incorporar mejoras, teniendo en cuenta que éstas pueden involucrar varias áreas organizacionales.
- Hacer ajustes y pruebas solo en los ambientes propuestos para esto; Desarrollo y Calidad, por su parte en el ambiente productivo se pueden realizar solo análisis y consultas, no modificaciones (en caso de ser necesario, las pruebas y validaciones

se realizan en compañía de los responsables del proceso y los usuarios correspondientes).

- Apoyar la implementación de nuevas soluciones o funcionalidades que puedan ser resueltas a través de SAP.
- Recibir las solicitudes remitidas por los usuarios, analizarlas y dar solución si está dentro de su alcance.
- Escalar al segundo o tercer nivel de soporte los casos que lo ameriten, utilizando las herramientas disponibles para el registro respectivo.
- Realizar gestión y verificación del avance de las soluciones presentadas por el segundo o tercer nivel de soporte.
- Verificar que en las soluciones escaladas se cumpla con los estándares y metodologías acordadas para cada caso y que se documenten debidamente.
- Tener el conocimiento del diseño y especificaciones detalladas de los procesos de negocio relacionados con SAP, ayudando a documentar las especificaciones y necesidades para los usuarios y las áreas.
- Realizar la Configuración de la solución SAP: configurar la aplicación o componente de la manera más eficiente posible para resolver las necesidades propuestas por las áreas o por el equipo de la Unidad de Competencias.
- Apoyar o validar procesos e integración funcional con sistemas no-SAP, cuando se necesita integrar sistemas, internos (administrados por SAP®) y externos (administrados por otras aplicaciones diferentes a SAP®), se soportará con las habilidades técnicas de infraestructura y funcionales de negocio para hacer una integración total.
- Responder rápidamente a los requerimientos de cambio del negocio: este objetivo se plantea con los correspondientes indicadores de gestión donde se miden los tiempos de respuesta para poder demostrar bajos tiempos de respuesta en los requerimientos de cambio.
- Definir y asignar los diferentes roles que se requieran para el correcto funcionamiento del módulo, garantizando que se restrinjan los usos inadecuados del sistema.
- Detectar las necesidades de nuevos desarrollos, mejoras, adiciones o modificaciones de procesos y escalarlas al Unidad de Competencias SAP para desarrollar una estrategia conjunta que permita llevarlas a cabo.
- Propiciar la elaboración de pruebas en la ambiente calidad por parte de los usuarios finales, que permitan garantizar la viabilidad de las soluciones aportadas y el paso a productivo con la oportunidad necesaria para mitigar cualquier error en el sistema productivo. Es importante resaltar, que la Unidad de Competencias SAP no es responsable de las modificaciones de los procesos que obedecen a la operación propia en SAP (por ejemplo, creación de materiales, entre otros).
- Elaboración y acompañamiento de pruebas unitarias e integrales para los cambios en configuración o desarrollos solicitados por las áreas.

- Gestión de nuevos desarrollos, mejoras, adiciones o modificaciones de procesos.
- Vigilar todo lo relacionado con el licenciamiento y la gestión de usuarios y seguridad en el sistema SAP.

Segundo Nivel de Soporte. Este nivel está conformado por soporte de consultoría externa y se encarga de:

- Verificar que en las soluciones escaladas se cumpla con los estándares y metodologías acordadas para cada caso y que se documenten debidamente.
- Monitoreo del desempeño y mejoramiento continuo, reportar a través de EarlyWatch y Solution Manager problemas, errores o mejoras para las plataformas SAP.
- Disponibilidad del sistema y las plataformas SAP.
- Apoyar la implementación de nuevas funcionalidades.
- Recibir las solicitudes remitidas desde el primer nivel, analizarlas y dar solución si está dentro de su alcance.
- Escalar al tercer nivel de soporte los casos que lo ameriten, utilizando las herramientas disponibles para el registro respectivo.
- Realizar gestión y verificación del avance de las soluciones presentadas por el tercer nivel de soporte
- Apoyar todo lo relacionado con nuevos desarrollos e incidencias relacionadas con ajustes a programas user exit o programas Z.
- Apoyar y asesorar proyectos relacionados con SAP donde el equipo de la Unidad de Competencias SAP no tenga el conocimiento.
- Cumplir con todo lo establecido desde el punto de vista de seguridad y políticas para la gestión y atención de requerimientos e incidentes
- Desarrollo y mantenimiento de actualizaciones, incluyendo aplicación de parches, y la elaboración del plan de pruebas y despliegue.

Tercer Nivel de Soporte. Este nivel está conformado por Servicio On-line Support Service (OSS) de SAP o cualquier otra modalidad de soporte prestado directamente por SAP y se encarga de:

- Recibir las solicitudes remitidas desde el primer nivel o segundo nivel, asignar un ticket y un especialista de acuerdo a la prioridad
- Analizar las solicitudes o problemas remitidos desde el primer nivel o segundo nivel, analizarlas y dar solución si está dentro de su alcance.
- Conectarse al sistema para su respectivo análisis.
- Documentar la solución dentro de los tiempos y acuerdos de servicios acordados.
- Escalar al especialista del componente o módulo según corresponda.

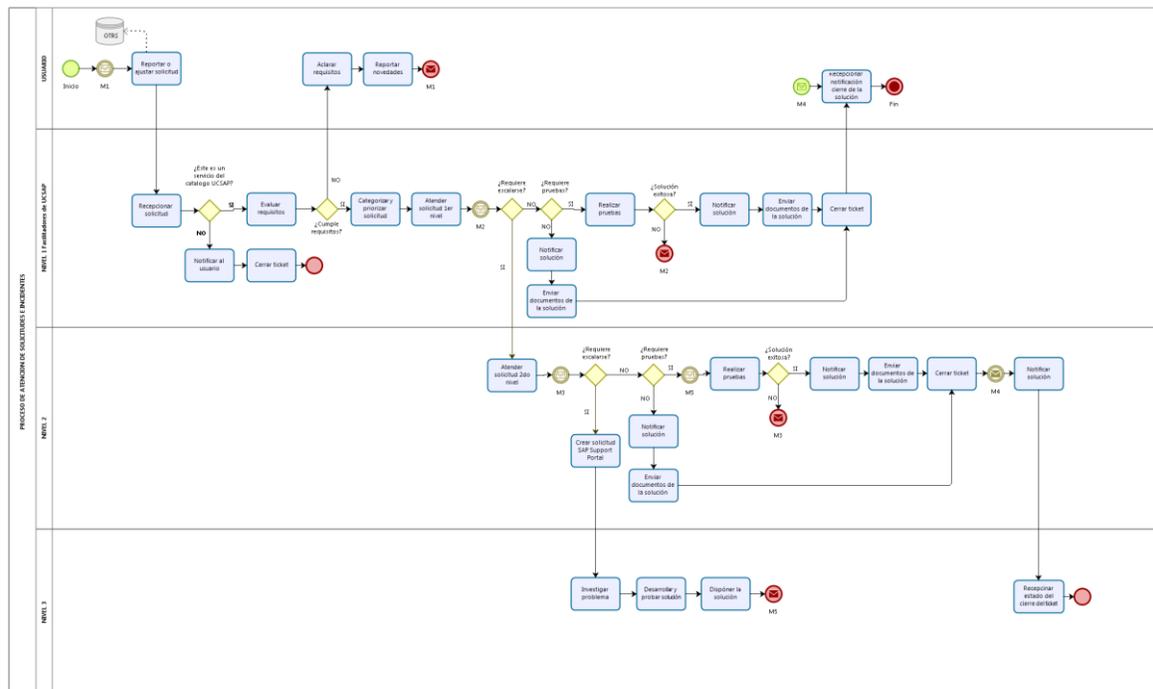
4.2.2 Escalamiento de los niveles de soporte

El escalamiento a este nivel de soporte sólo puede ser realizado por personal del Unidad de Competencias SAP, quien tendrá a cargo la gestión de los diferentes acuerdos de niveles de servicio (ANS) que se pacten en cualquiera de las modalidades de soporte contratadas.

Los casos que se registren a través de Soluciones UdeA para temas SAP, son direccionados al facilitador de la Unidad de Competencias SAP, quien tiene la función de clasificarlos y asignarlos previo análisis de las solicitudes de servicio con el fin de categorizarlos correctamente, de acuerdo con los tipos de servicios existentes¹ en la herramienta de gestión y las definiciones del presente documento. Es preciso aclarar, que una vez analizada la solicitud de servicio, se determina que este servicio no hace parte del catálogo de servicios de Unidad de Competencias SAP, el facilitador responsable notifica al usuario final y le brinda las indicaciones para comunicarse con el proceso responsable de gestionar su solicitud y se procede a cerrar el ticket por parte del facilitador de la Unidad de Competencias.

A continuación, en la Figura 2. Proceso de atención solicitudes e incidentes por Niveles de soporte, se presenta el diagrama de flujo detallado que aplica cuando un usuario reporta una solicitud de atención para SAP-ERP en el Sistema de gestión de solicitudes “Soluciones UdeA” y como ésta se gestiona a través de los diferentes niveles de soporte según las características de la solicitud, aquí se incluye el paso a seguir cuando una solicitud no hace parte del catálogo de servicios de la Unidad de Competencias SAP.

¹ Ver Catálogo de servicios de la Unidad de competencias SAP



Powered by **bizagi**

Figura 2. Proceso de atención solicitudes e incidentes por Niveles de soporte en la Unidad de Competencias SAP. Fuente: Elaboración propia, División de arquitectura de procesos.

4.2.3 Gestión de tickets en Sistema de gestión de solicitudes “Soluciones UdeA”

Tal como se menciona al inicio de este documento, la forma de acceder a los servicios brindados por la Unidad de Competencias SAP, es a través del Sistema de Gestión de Solicitudes “Soluciones UdeA” con la creación de tickets, por lo tanto, la forma de operar y gestionar estos tickets está sujeta a lo descrito en los instructivos DI-IN-GI-23 instructivo para la asignación de solicitudes o tickets mediante la herramienta tecnológica “Soluciones UdeA”, el cual ilustra los pasos para que los agentes de la mesa de ayuda asignen correctamente los tickets al personal de soporte técnico de la División de Gestión Informática; adicionalmente se definen las actividades para trasladar los casos a otras dependencias cuando por equivocación, un usuario selecciona una dependencia diferente a la dependencia que debe brindarle solución, y DI-GI-GU-03: guía para el agente del sistema de gestión de solicitudes “Soluciones UdeA, que describe de forma básica la realización de las principales actividades que los servidores públicos con el Rol de Agentes (los integrantes de Soluciones SAP se identifican como facilitadores y podrán asumir este tipo de rol) deben realizar en el sistema “Soluciones UdeA”; de los cuales se resaltan los siguientes conceptos que aplican para la gestión servicios que se describen en la práctica:

- **Ticket:** Es un archivo o dato numérico contenido y generado en el sistema de seguimiento que contiene información acerca de intervenciones a los incidentes reportados por un usuario final a la mesa de ayuda de soporte técnico. En OTRS se tienen las siguientes clasificaciones de tickets:
 - **Incidente:** inconveniente que no permite realizar de forma normal las actividades del usuario, generalmente está asociado a situaciones como no me funciona, no puedo hacer esto..., no puedo ingresar etc.
 - **Problema:** necesidad o requerimiento del cual no se conoce la solución y su gestión requiere algo más que si fuera un incidente.
 - **RFC (solicitud de cambio):** Cuando el ticket requiere ser analizado por un comité de cambio para su aprobación, en gestión informática solo aplica para los servicios internos.
 - **Solicitud:** Este tipo de tickets se da cuando el usuario requiere de algo, pero esta necesidad no afecta la ejecución de sus actividades cotidianas, normalmente está asociada a temas de requiero una nueva funcionalidad en el sistema, requiero un informe, requiero un servicio programado de etc.

- **Asignación de ticket a un agente:** cada servicio del catálogo de servicio de la Unidad de Competencias SAP tiene un agente responsable, en esta caso, por tanto los tickets que tickets se asignan automáticamente a los facilitadores de cada módulo correspondiente; cuando no se tenga claro quién atiende el servicio(casos en que el ticket no es generado de forma correcta según el catálogo de servicio de la UCSAP), la mesa de ayuda asigna el ticket y para ello tiene en cuenta los niveles de soporte y escalamiento descritos anteriormente.

- **Estado del Ticket:** Indica su posición en las fases previas a su finalización de acuerdo a la gestión realizada por el agente de mesa de ayuda, los cuales pueden ser:

Estado	Descripción
REGISTRADO	El usuario realizo la solicitud y el sistema le genero un número de ticket
NO ADMITIDO	Por algún motivo el ticket no corresponde a la temática que se atiende o está por fuera del alcance de los servicios ofrecidos en el sistema Soluciones UdeA
EN PROCESO	El ticket está siendo gestionado por un agente
PENDIENTE POR USUARIO	El agente encargado de brindar solución requiere de algún tipo de información importante parte del usuario que creo el ticket para continuar avanzando en la solución.

DI-GI-ME-01 Versión: 01

<La impresión o copia digital de este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA". Solo se garantiza la actualización de la documentación en el sitio <http://www.udea.edu.co>>

PENDIENTE POR TERCERO	Se requiere de la participación de un tercero para continuar con la solución del ticket
RESUELTO	El agente término de realizar sus actividades de soporte sobre el ticket
CERRADO	La gestión sobre el ticket ha terminado
CERRADO AUTOMATICO	Las buenas prácticas en la gestión de servicios definen que para que un agente pueda cerrar un ticket debe estar autorizado por el usuario que lo creó, para soluciones UdeA se definieron 5 días calendario como tiempo máximo para obtener la respuesta del usuario para autorizar el cierre, si en ese periodo de tiempo no se obtiene respuesta del usuario el sistema hace el cerrado automático

Tabla 1. Estados de un Ticket. Tomado de DI-GI-GU-03: Guía para el agente del sistema de gestión de solicitudes “Soluciones UdeA”

- **Acuerdo de Nivel de Servicio “SLA” (siglas en inglés):** Tiempo en el cual la dependencia prestadora del servicio estima que va a brindar a solución los tickets que hacen los usuarios.

En la Figura 3. Proceso de gestión de tickets de la Unidad de Competencias SAP, se presenta el proceso de gestión de tickets por parte del equipo de la unidad CSAP, para el cual periódicamente los facilitadores revisan la bandeja de casos en OTRS abiertos, en proceso y cerrados, realizan un análisis de información, elaboran y presentan informes de gestión (incluye indicadores de medición de desempeño del proceso), y finalmente identifican oportunidades de mejora que pueden generar nuevos proyectos e iniciativas tal como se describe en la categoría de servicios de proyectos (Ver ítem 4.3.4 categoría de servicio d: Proyectos)

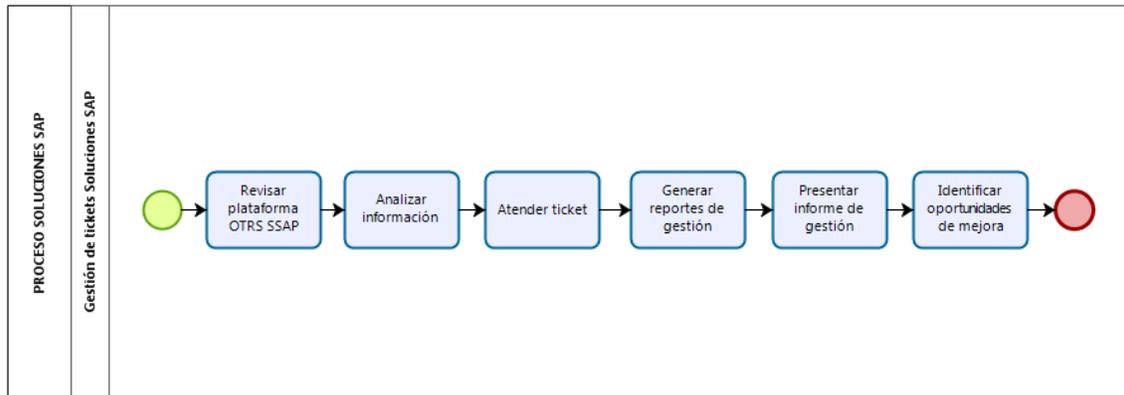


Figura 3. Proceso de gestión de tickets de la Unidad de Competencias SAP. Fuente: Elaboración propia, División de arquitectura de procesos.

4.3 Descripción de las categorías de servicio

4.3.1 Categoría de servicio a: Incidentes

Un **Incidente** se da cuando los casos afectan de forma abrupta el desarrollo habitual del servicio y deben ser resueltos en el menor tiempo posible. Su enfoque es entregar una solución práctica para permitir continuidad en la operación y se clasifican en:

- 1.- Administración:** Son todas las actividades relacionadas con la administración técnica de la plataforma SAP a nivel tanto de sistema operativo como bases de datos, seguridad y usuarios.
- 2.- Parametrizaciones y configuraciones:** Corresponde a solicitudes de mejoras, actualizaciones o ampliaciones que no requieren desarrollos, ni soluciones técnicas para ser atendidas.
- 3.- Desarrollos:** Son los casos previamente discutidos, analizados y planificados por los facilitadores de la Unidad de Competencias SAP y los responsables del proceso correspondiente, que regularmente significan mejoras o ampliaciones de funcionalidad e incluye soluciones técnicas. También se originan en la Gestión de Problemas, para proveer soluciones de fondo. (Ver Figura 3. Proceso de gestión de tickets de la Unidad de Competencias SAP).

Es preciso, aclarar que toda solución en esta categoría de servicios, que implique cambios a las configuraciones, desarrollos y proyectos son evaluados en conjunto con los responsables del proceso correspondiente.

4.3.2 Categoría de servicio b: Solicitudes

Comprende todas las solicitudes de servicio que se generan para el cubrimiento de las necesidades propias de los procesos de negocio, las cuales pueden ser:

- 1.- Administración:** Son todas las actividades relacionadas con la administración técnica de la plataforma SAP a nivel tanto de sistema operativo como bases de datos, seguridad y usuarios.
- 2.- Parametrizaciones y configuraciones:** Corresponde a solicitudes de mejoras, actualizaciones o ampliaciones que no requieren desarrollos, ni soluciones técnicas para ser atendidas.
- 3.- Desarrollos:** Son los casos previamente discutidos, analizados y planificados por los facilitadores de la Unidad de Competencias SAP y los responsables del proceso correspondiente, que regularmente significan mejoras o ampliaciones de funcionalidad e incluye soluciones técnicas. También se originan en la Gestión de Problemas, para proveer soluciones de fondo (Ver Figura 3. Proceso de gestión de tickets de la Unidad de Competencias SAP).

Es preciso, aclarar que toda solución en esta categoría de servicios, que implique cambios a las configuraciones, desarrollos y proyectos son evaluados en conjunto con los responsables del proceso correspondiente.

4.3.3 Categoría de servicio c: Consultoría On Site

Corresponde a las actividades de soporte SAP que se realizan en sitio (tales como acompañamiento en análisis, pruebas, reuniones, capacitaciones) por parte de la consultoría y de los facilitadores de la Unidad de Competencias SAP. Dependiendo del tipo de caso y por lo tanto de procedimiento, hay una documentación mínima necesaria que se aporta por cada uno de los participantes en la atención de éstos.

4.3.4 Categoría de servicio d: Proyectos

Son las soluciones que requieren un tiempo superior de desarrollo, parametrización, administración e implementación para su solución y que son de complejidad alta, estos proyectos pueden surgir como respuesta a un requerimiento o incidente, estos se pueden generar como resultado de análisis internos de la gestión y desempeño de los procesos en el aplicativo SAP ERP (Ver Figura 3. Proceso de gestión de tickets de la Unidad de Competencias SAP.) y sus diferentes módulos de operación así como identificación de mejoras a realizar para dar cumplimiento a los proyectos asociados a los planes de acción y de desarrollo institucional vigentes; para ello se podrán basar en las guías para ideación, formulación, ejecución, seguimiento y cierre de los proyectos(ciclo de gestión de los proyectos) descritos en las prácticas del proceso de gestión de proyectos universitarios adscrito a la División de Planes y Proyectos, de estos se resaltan los tipos de origen de un proyecto a nivel institucional:

Deliberado	Emergente	Condicionado
Surgen como resultado de los procesos de planificación formal de las organizaciones (vinculados a la gestión de los proyectos u operaciones que soportan la gestión de los planes de acción y de desarrollo institucional vigentes)	Surgen como resultado de problemas o necesidades que se presentan de manera inesperada o no planificadas (soluciones a incidentes y/o requerimientos)	Surgen como resultado de una imposición de una nueva política, lineamiento o normativa externa (sea esperada o no)
Surgen como resultado de problemas o necesidades identificadas y estudiadas (análisis interno del equipo de la Unidad de Competencias SAP)	Surgen como resultado de una oportunidad inesperada o no planificada que se presenta	
Surgen como resultado del análisis de una oportunidad que ofrece el entorno (gestión de la relaciones con personal externo y especializado en brindar soporte a SAP)		

Tabla 2. Origen de un proyecto. Fuente: Elaboración propia, División de Planes y Proyectos.

4.4 Descripción de los formatos utilizados

A continuación, se describen y relacionan los diferentes documentos que pueden ser utilizados en la prestación de los servicios asociados a categorías de incidentes, solicitudes, consultoría On Site y proyectos; estos incluyen formatos, formularios, procedimientos, instructivos y fichas de trámites, que según la solicitud podrán ser aplicados tanto por los usuarios, así como los facilitadores de la Unidad de Competencias SAP y los consultores del nivel 2 de soporte (ver apartado 4.2.1 Niveles de soporte en la Unidad de Competencias SAP).

Documento		Descripción	Categoría de servicio	Quién hace uso del documento
Código	Nombre			
DI-GI-FO-009	Formulario de necesidades y requisitos soluciones SAP	Este documento da inicio al proceso de atención de una solicitud o un incidente, recoge la información necesaria para evaluar la necesidad y determinar si es un desarrollo, proyecto o una parametrización.	Solicitudes e Incidentes	Usuario
DI-GI-FO-006	Diseño y estimación de la solución SAP	Este documento sirve para planificar y diseñar la solución que se propone ante una solicitud o un incidente.	Solicitudes y/o Incidentes	Facilitador UCSAP y/o Consultor Nivel II
DI-GI-FO-007	Documentación de la solución SAP	Este documento contiene las especificaciones de los elementos técnicos implementados para dar solución a la solicitud, conforme a las necesidades del usuario y al diseño de la implementación presentado.	Solicitudes y/o Incidentes	Facilitador UCSAP y/o Consultor Nivel II
DI-GI-FO-008	Especificación técnica soluciones SAP	Este documento contiene la información de la solicitud o incidente cuya solución se desea escalar al nivel 2 de soporte en este caso consultoría, se diligencia con base en el formulario de necesidades y requisitos elaborado por el usuario.	Solicitudes y/o Incidentes	Facilitador UCSAP (Nivel I soporte)
DI-GI-FO-012	Gestión de prueba SAP usuario	Este documento contiene los escenarios y casos de prueba realizados en calidad con los soportes pertinentes por parte del usuario	Solicitudes y/o Incidentes	Usuario
DI-GI-FO-011	Gestión de prueba SAP facilitador UCSAP	Este documento contiene los escenarios y casos de prueba realizados en calidad con los soportes pertinentes por parte del facilitador de la Unidad de Competencias SAP.	Solicitudes y/o Incidentes	Facilitador UCSAP (Nivel I soporte)
DI-GI-FO-011	Gestión de prueba SAP consultor	Este documento contiene los escenarios y casos de prueba realizados en calidad con los	Solicitudes y/o Incidentes	Consultor(Nivel II soporte)

DI-GI-ME-01 Versión: 01

<La impresión o copia digital de este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA". Solo se garantiza la actualización de la documentación en el sitio <http://www.udea.edu.co>>

Documento		Descripción	Categoría de servicio	Quién hace uso del documento
Código	Nombre			
		soportes pertinentes por parte del consultor.		
DI-GI-FO-003	Solicitud de transporte de órdenes entre mandantes	Este documento es fundamental para la atención de los requerimientos relacionados con el paso de órdenes de transportes entre los diferentes ambientes del sistema SAP.	Solicitudes	Facilitador UCSAP (Nivel I soporte)
DI-GI-FO-001V	Solicitud usuario nuevo en sistema de información institucional	Este documento contienen la información mínima requerida para la creación de usuarios nuevos en el sistema	Solicitudes	Usuario
DI-GI-FO-013	Solicitud de asignación de permisos en el sistema de información SAP	Este documento contiene los campos que se requieren para atender una solicitud de la asignación permisos a usuarios en el sistema de información SAP-ERP	Solicitudes	Usuario Facilitador UCSAP (Nivel I soporte)
DI-GI-PR-03	Procedimiento para la asignación de permisos en SAP	Este documento establece los lineamientos procedimentales desde la Unidad de Competencias de SAP para la adecuada asignación de roles y transacciones a usuarios en SAP-ERP	Solicitudes	Usuario Facilitador UCSAP (Nivel I soporte)
DI-GI-IN-35	Instructivo para la validación de roles y transacciones asignados a usuarios en SAP	Este documento brinda instrucciones necesarias para revisar y analizar la información asociada a los roles por usuario, transacciones por roles y los objetos y ámbitos de autorización en una transacción, datos requeridos en el momento de asignar permisos a un usuario en SAP	Solicitudes	Facilitador UCSAP(Nivel I soporte)
GI-TR-02	Ficha de trámite para la asignación de permisos en SAP	Este documento contiene el trámite asociado a la solicitud realizada por un usuario de SAP para la asignación de roles o transacciones en el sistema de información.	Solicitudes	Usuario

DI-GI-ME-01 Versión: 01

 <La impresión o copia digital de este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA". Solo se garantiza la actualización de la documentación en el sitio <http://www.udea.edu.co>>

Documento		Descripción	Categoría de servicio	Quién hace uso del documento
Código	Nombre			
GI-TR-03	Ficha de trámite para la gestión de incidentes y solicitudes en SAP	Este documento contiene el trámite asociado a la solicitud realizada por un usuario de SAP para buscar solución a un incidente o una solicitud específica en el sistema de información SAP.	Solicitudes y/o Incidentes	Usuario
DI-PP-PL-09	Plantilla para la formulación de proyectos de inversión	Este documento incluye todos los componentes que se deben elaborar para los proyectos de inversión según la metodología propuesta por la División de Planes y Proyectos.	Proyectos	Facilitador UCSAP (Nivel I soporte)
DI-PP-PL-10	Plantilla resumida para la formulación de proyectos	Este documento incluye todos los componentes que se deben elaborar para los proyectos de inversión según la metodología propuesta por la División de Planes y Proyectos.	Proyectos	Facilitador UCSAP (Nivel I soporte)
No aplica	Metodología SAP Activate para SAP S/4HANA	Metodología propuesta por SAP para la implementación de nuevas tecnologías, la cual se resume en cuatro fases Preparar, Explorar, Realizar y Desplegar.	Proyectos	Facilitador UCSAP y/o Consultor Nivel II
DI-AP-FO-010	Plantilla Acta de reunión	Este documento se utiliza para consolidar los temas revisados durante una reunión donde participan varias personas, así como los compromisos adquiridos durante el encuentro, para el caso de las consultorías y asesorías On-Site se diligencia como evidencia de la actividad de acompañamiento y capacitación.	Consultoría On-Site	Facilitador UCSAP (Nivel I soporte)
VA-TH-FO-017	Registro de asistencia a capacitación	Este documento consolida la información de los asistentes a una actividad de capacitación para consultoría On-site.	Consultoría On-Site	Facilitador UCSAP (Nivel I soporte)

DI-GI-ME-01 Versión: 01

<La impresión o copia digital de este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA". Solo se garantiza la actualización de la documentación en el sitio <http://www.udea.edu.co>>

Tabla 3. Documentos utilizados por categoría de servicios. Fuente: Elaboración propia, Unidad de Competencias SAP

4.5 Habilitación y fortalecimiento del uso del aplicativo en instancias universitarias

En el sistema de gestión de solicitudes “Soluciones UdeA”, se dispone de un menú de “Conocimiento”², que permite publicar los instructivos, manuales y demás documentos que se consideren importantes para conocer más sobre los servicios ofrecidos en Soluciones UdeA, estos temas pueden ser de carácter público si se desea compartirlos con los usuarios o de carácter privado si solo están disponibles para los agentes, cada agente puede solicitar al coordinador de su dependencia que se incluyan documentos, desde la Unidad de Competencias SAP se tiene como propósito actualizar estos contenidos tanto en este sistema como en los canales que desde la Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional dispongan para tal fin, a su vez generar estrategias para el fortalecimiento del uso del aplicativo por las instancias universitarias, algunas de estas se pueden cubrir desde la categoría de servicios Consultoría On-Site.

4.6 Gestión de lecciones aprendidas

Es ideal que entre los facilitadores de la Unidad de Competencias SAP y colaboradores se asigne la responsabilidad de documentar lecciones aprendidas, que son útiles para la retroalimentación de las mismas actividades. El equipo de la Unidad gestiona las lecciones aprendidas con el propósito de identificar, recopilar, analizar y consolidar experiencias aprovechables para la prestación de los servicios vigentes, así como para la identificación, diseño e implementación de futuros servicios. Estas lecciones se documentan y se disponen para el equipo de la Unidad de Competencias SAP y con base en el contenido generado y su alcance se comparten con los usuarios del aplicativo y comunidad universitaria en general a través de los canales que desde la Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional se tengan establecidos para tal fin.

4.7 Articulaciones internas

Para la ejecución efectiva de la práctica se requiere del trabajo conjunto o la provisión de información por parte de los siguientes procesos de la División de Gestión Informática:

- Proceso de gestión de Solicitudes de los sistemas de información-herramienta OTRS “Soluciones UdeA”
- Proceso de gestión de seguridad informática

² Ver documento DI-GI-GU-03: Guía para el agente del sistema de gestión de solicitudes “Soluciones UdeA”

4.8 Salidas

A continuación, se identifican las principales salidas y entregables de la práctica:

- Guías e instrumentos para la gestión de los servicios de la Unidad de Competencias SAP
- Espacios de formación (cursos, talleres, consultoría On-site) para el fortalecimiento de la gestión y uso del aplicativo SAP-ERP en sus sus diferentes componentes o módulos de operación.
- Documentos, guías e instrumentos para el fortalecimiento de la gestión y uso del aplicativo SAP-ERP en sus diferentes componentes o módulos de operación.

5. Documentos de referencia

- Instructivo para la asignación de solicitudes o tickets mediante la herramienta tecnológica “Soluciones UdeA” (DI-IN-GI-23)
- Guía para el uso del sistema de gestión de solicitudes “Soluciones UdeA” (DI-GI-GU-04)
- Guía para el agente del sistema de gestión de solicitudes “Soluciones UdeA” (DI-GI-GU-03)
- Guía para el usuario del sistema de gestión de solicitudes “Soluciones UdeA” (DI-GI-GU-02)
- Alcaldía de Medellín, Documento específico DE-TICS- Gestión de incidentes y requerimientos en el sistema SAP. (DE-TICS-031).
- Alcaldía Mayor de Bogotá, procedimiento de atención mesa de ayuda (PR-136).

6. Glosario

- **Procedimiento:** Es el modo de ejecutar determinadas acciones que suelen hacerse de la misma forma, con una serie común de pasos claramente definidos para realizar un trabajo correctamente. Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal, determinación de tiempos de métodos de trabajo y de control para lograr el cabal, oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones.
- **Requerimiento:** Es una necesidad documentada sobre el contenido, forma o funcionalidad de un producto o servicio.
- **Incidente:** Es cualquier evento no normal, es decir un caso no típico o que se desconoce, que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio.

- **Gestión de incidentes:** restaurar la normal operación de un servicio tan rápido como sea posible, minimizando el impacto en la operación del negocio y manteniendo óptimos niveles de calidad y disponibilidad del Servicio.
- **Problema:** Causa de uno o más incidentes
- **Gestión de problemas:** Detección, análisis y solución de los problemas presentados, y determinación de estrategias para su prevención eliminando así la recurrencia de éstos.
- **Administración:** Actividades relacionadas con la administración técnica de la Plataforma SAP que se dan como resultado de los procesos propios del negocio y con el apoyo y soporte a todos los desarrollos y proyectos que se realicen.
- **Desarrollo:** Son los casos previamente discutidos, analizados y planificados los facilitadores del Unidad de Competencias SAP y los responsables del proceso correspondiente, que regularmente significan mejoras o ampliaciones de funcionalidad e incluye soluciones técnicas. También se originan en la Gestión de Problemas, para proveer soluciones de fondo.
- **Parametrizaciones y configuraciones:** Corresponde a solicitudes de mejoras, actualizaciones o ampliaciones que no requieren desarrollos, ni soluciones técnicas para ser atendidas.
- **Proyecto:** Son las soluciones que requieren mayor tiempo de desarrollo, parametrizaciones y configuraciones, administración e implementación para la solución y que son de complejidad alta.
- **Soporte on site:** Actividades de soporte SAP que se realizan en sitio (tales como acompañamiento en análisis, pruebas, reuniones, capacitaciones) por parte de la consultoría y de los facilitadores de la Unidad de Competencias SAP.
- **Entrenamiento:** Acción de entrenar. Hacer a alguien apto, habilitarlo para algo.
- **Usuario final:** Servidores públicos o Contratistas que tienen creada una cuenta activa, con roles asignados en el sistema productivo de SAP y que utilizan el sistema de información para el desarrollo de sus labores en la organización.
- **Facilitador de la Unidad de Competencias SAP:** Servidor o Servidora adscrito a la Unidad de Competencias SAP que tiene a su cargo un módulo específico. El Facilitador, es el punto de comunicación entre la Unidad de competencias, y las

áreas y los procesos correspondientes que se gestionan a través del aplicativo SAP-ERP.

- **SLA:** Acuerdo de Nivel de Servicio entre un proveedor de TI y un cliente, el SLA describe el servicio de TI, documenta objetivos de nivel de servicio y especifica responsabilidades del proveedor de servicios de TI y el cliente.

<p>Elaboró: Tito Yimiler Segura Pabón Coordinador 5. Unidad Competencias ERP División de Gestión Informática</p> <p>Gloria Elena Pérez Betancur Profesional 6. Temporal División de Gestión Informática</p> <p>Luis Fernando Cadavid Zapata Profesional 6. Temporal División de Gestión Informática</p>	<p>Revisó: Ingrid Juliette Barrios Quiroga Profesional CIS – Analista de Procesos División Arquitectura de Procesos</p>	<p>Aprobó: Tito Yimiler Segura Pabón Coordinador Unidad Competencias ERP División de Gestión Informática</p>
<p>Fecha: 11-AGO-2021</p>	<p>Fecha: 06-SEP-2021</p>	<p>Fecha: 10-SEP-2021</p>