



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias

Soporte y Mantenimiento ERP, Si Capital

ADM-PD-34 Versión 1

Dependencia

Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios

Macroproceso

Administración

Proceso

Administración de Tecnología

Objetivo

Efectuar Soporte, mantenimiento evolutivo y desarrollo de nuevas funcionalidades del ERP- SICAPITAL mediante el análisis y levantamiento de requerimientos acorde al entidad y la normatividad vigente con el fin de brindar a los usuarios disponibilidad para el uso de la herramienta

Alcance

Comprende las actividades de identificación de necesidades o levantamiento de requerimientos hasta la puesta en funcionamiento, actualización o soporte de los módulos del sistema.

13/01/2014



1. Políticas de Operación

Los módulos de SI CAPITAL deben mantener coherencia en el desarrollo con los lineamientos de la Secretaria de Hacienda Distrital, por lo tanto se debe mantener el convenio de intercambio con SHD activo.

Los requerimientos menores se atenderán dentro de las tres horas siguientes a la solicitud.

Las solicitudes solo se recibirán por la herramienta Aranda - HelpDesk. No se incluirán los nuevos desarrollos o nuevas funcionalidades.

Las nuevas funcionalidades solicitadas para los módulos de SI CAPITAL deben construirse conjuntamente con las áreas respectivas y primero se debe evaluar si dichas funcionalidades ya fueron desarrolladas por la Secretaria de Hacienda Distrital.

2. Glosario

HelpDesk

Mesa de ayuda, herramienta para el servicio de soporte técnico a usuarios.

CORDIS

Módulo del ERP SICAPITAL para administración de las comunicaciones internas y correspondencia externa.

3. Descripción de Actividades

N°	Actividad	Responsable	Control
1.	Desarrollar nuevas funcionalidades. Recibir la solicitud de los usuarios funcionales mediante la herramienta Aranda – HelpDesk.	Profesional Soporte SICAPITAL.	Formato Relación de Requerimientos
1.1	Analizar Requerimientos: Analizar y levantar los requerimientos, documentándolos en la “Relación de Requerimientos”.	Profesional Soporte SICAPITAL. Profesional desarrollador SICAPITAL	
1.2	Definir Alcance y Objetivos del desarrollo: Informar a los usuarios funcionales sobre el alcance y objetivos de los nuevos desarrollos para su aprobación, en caso de que esta propuesta no sea aceptada se debe solicitar nuevamente el análisis de los requerimientos.	Profesional Soporte SICAPITAL. Profesional desarrollador SICAPITAL	
1.3	Elaborar y socializar “Plan de Trabajo”: Elaborar cronograma o plan de trabajo especificando los recursos necesarios para abordar la solicitud representados en tiempo y personal que interviene en el desarrollo. Este cronograma de trabajo debe socializarse a los usuarios funcionales para que tengan conocimiento de los tiempos, entregables y limitaciones al proceso.	Profesional desarrollador SICAPITAL	



N°	Actividad	Responsable	Control
1.4	Aprobar "Plan de Trabajo": Revisar plan y cronograma de trabajo conjuntamente con los usuarios funcionales para su aprobación. En caso de que este requiera ajustes estos deben integrarse al plan en la medida de lo conveniente y viable para el proyecto y posteriormente presentar la versión ajustada para su aprobación.	Profesional Soporte SICAPITAL. Profesional desarrollador SICAPITAL Usuarios Funcionales	Plan de trabajo aprobado mediante acta.
1.5	Estructurar diseño del desarrollo: Elaborar el diseño del desarrollo, soportado en la documentación del "Modelo de Datos" y "Diccionario de Datos"	Profesional desarrollador SICAPITAL	Formato Modelo de Datos.
1.6	Ejecutar desarrollos solicitados: Desarrollar las nuevas funcionalidades.	Profesional desarrollador SICAPITAL	
1.7	Instalar desarrollo para pruebas: Instalar y configurar a modo de pruebas las nuevas funcionalidades.	Profesional desarrollador SICAPITAL	
1.8	Estructurar plan de pruebas: Implementar un plan de pruebas con los usuarios funcionales y elaborar "Acta de Pruebas funcionales".	Profesional desarrollador SICAPITAL Usuarios Funcionales	"Acta de Pruebas funcionales".
1.9	Validar resultados de pruebas: Hacer la validación a los resultados arrojados por las pruebas realizadas. En caso de que los resultados sean exitosos y aprobadas por los usuarios funcionales el desarrollo se sube a producción, en caso contrario debe hacerse los ajustes correspondientes.	Profesional desarrollador SICAPITAL Usuarios Funcionales	
1.10	Hacer seguimiento: Revisar periódicamente la funcionalidad del desarrollo a fin de evitar posibles desviaciones.	Profesional Soporte SICAPITAL. Profesional desarrollador SICAPITAL	
1.11	Actualizar Manuales de Usuarios: Actualizar manuales e instructivos para los usuarios funcionales.	Profesional Soporte SICAPITAL.	
1.12	Capacitar Usuarios: capacitar a los usuarios en las nuevas funcionalidades implementadas	Profesional Soporte SICAPITAL.	Listados de asistencia a capacitaciones.
2.	Atender las solicitudes de los usuarios funcionales Verificar la herramienta Aranda - helpdesk para validar la existencia de solicitudes.	Profesional soporte SICAPITAL. Profesional desarrollador SICAPITAL	Herramienta Aranda - HelpDesk
2.1	Definir solicitud: Aclarar y verificar con el usuario funcional todos los elementos y detalles de la solicitud emitida.	Profesional soporte SICAPITAL.	
2.2	Documentar requerimiento: Documentar el requerimiento en el formato "Análisis de requerimientos".	Profesional soporte SICAPITAL.	"Análisis de requerimientos".



N°	Actividad	Responsable	Control
2.3	Clasificar tipo de solicitud: Clasificar la solicitud como un requerimiento mayor o requerimiento menor.	Profesional desarrollador SICAPITAL	
2.4	¿Es un requerimiento menor o mayor? Si es un requerimiento menor dar solución. Si es un requerimiento mayor escalar a nivel 2 o al profesional desarrollador si-capital.	Profesional desarrollador SICAPITAL	
2.5	En caso de que se trate de un requerimiento mayor: Para los requerimientos mayores validar previamente con el profesional los cambios a realizar documentándolos en el "Análisis de requerimientos".	Profesional soporte SICAPITAL. Profesional desarrollador SICAPITAL	
2.6	Definir tiempo aproximado de procesamiento de solicitud: Definir y notificar al usuario funcional mediante correo electrónico el tiempo aproximado para dar solución a su requerimiento.	Profesional desarrollador SICAPITAL	
2.7	Procesar requerimiento: Dar trámite a la solicitud de acuerdo a lo establecido en el "Análisis de requerimientos"	Profesional desarrollador SICAPITAL	
2.8	Estructurar plan de pruebas: Implementar un plan de pruebas con los usuarios funcionales y elaborar "Acta de Pruebas funcionales".	Profesional desarrollador SICAPITAL Usuarios Funcionales	"Acta de Pruebas funcionales".
2.9	Validar resultados de pruebas: Hacer la validación a los resultados arrojados por las pruebas realizadas. En caso de que los resultados sean exitosos y aprobadas por los usuarios funcionales el desarrollo se sube a producción, en caso contrario debe hacerse los ajustes correspondientes.	Profesional desarrollador SICAPITAL Usuarios Funcionales	
2.10	Hacer seguimiento: Revisar periódicamente la funcionalidad del desarrollo a fin de evitar posibles desviaciones.	Profesional Soporte SICAPITAL. Profesional desarrollador SICAPITAL	
2.11	Actualizar Manuales de Usuarios: Si los cambios afectan formularios, Actualizar manuales e instructivos para los usuarios funcionales. En caso de que los cambios afecten la base de datos, actualizar el diccionario de datos y modelo de datos.	Profesional Soporte SICAPITAL.	
2.12	Capacitar Usuarios: capacitar a los usuarios en las nuevas funcionalidades implementadas	Profesional Soporte SICAPITAL.	Listados de asistencia a capacitaciones.
2.13	En caso de que se trate de un requerimiento menor: Si es un requerimiento menor dar solución de acuerdo a los tiempos establecidos en las políticas de operación para este procedimiento.	Profesional Soporte SICAPITAL.	



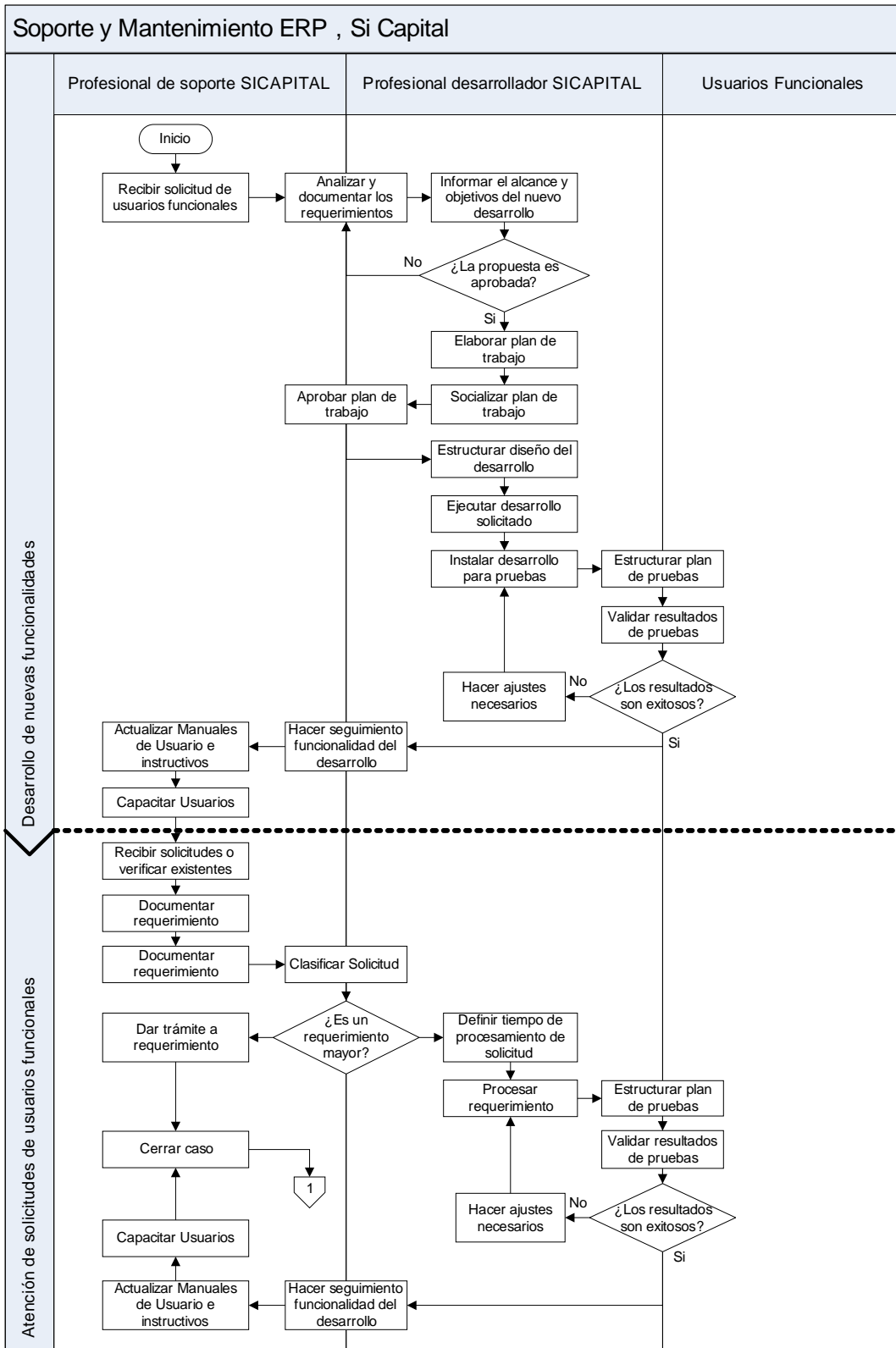
N°	Actividad	Responsable	Control
2.14	Cerrar caso: Cerrar el caso en la herramienta HelpDesk y solicitar la aprobación del usuario.	Profesional Soporte SICAPITAL.	
3	Monitorear módulos de SICAPITAL Verificar diariamente la disponibilidad de los módulos de SI-CAPITAL,	Profesional Soporte SICAPITAL.	
3.1	¿Hay disponibilidad o acceso a los módulos? En caso de no encontrarse disponibles o con fallas para el acceso, escalar el caso al profesional de informática administrador de la infraestructura tecnológica.	Profesional Soporte SICAPITAL.	
3.2	Verificar bases de datos En caso de que exista algún tipo de falla se requiere verificar la integridad de la base de datos.	Profesional Soporte SICAPITAL.	
3.3	Mejorar continuamente: Ejecutar las acciones para la mejora continua de los módulos de SICAPITAL.	Profesional Soporte SICAPITAL. Profesional desarrollador SICAPITAL	
3.4	Retroalimentar SDH: Interactuar con secretaría de hacienda para transferencia de conocimiento e implementación de nuevas versiones.	Profesional Soporte SICAPITAL.	

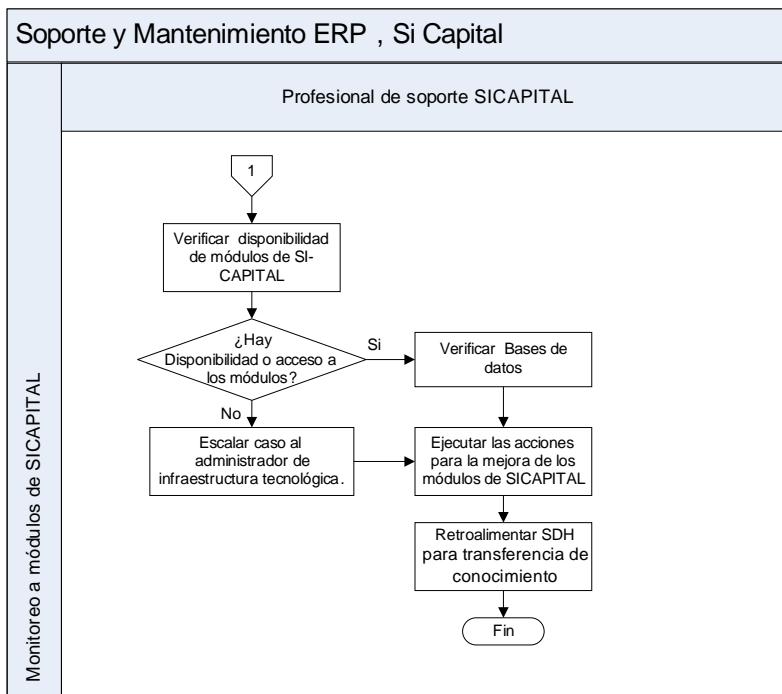
4. Formatos y Registros

Relación de requerimientos.
Análisis de requerimientos
Seguimiento a actualizaciones de sistemas de información
Modelo de datos
Diccionario de datos
Acta de pruebas funcionales



5. Diagrama de Flujo





6. Control de Cambios.

Versión	Fecha	Descripción de la Modificación	Aprobado por
1	13-01-14	Creación del procedimiento	Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios

7. Aprobación.

Elaborado por	Validado por	Aprobado por
KAREN CERVANTES SCOTT Profesional Especializado de TIC y SIRE	JOSÉ LEONARDO MILLÁN Profesional de Planeación	ARIEL HERNAN LAYTON COY Asesor de Planeación Estratégica
DANIEL MONTOYA MONCADO Profesional de TIC y SIRE	ARMANDO FONSECA ZAMORA Responsable TIC y SIRE	CAROLINA ABUSAID GRAÑA Subdirectora Corporativa y de Asuntos Disciplinario
SANDRA MORA Profesional Soporte SICAPITAL		
JONNATHAN ANDRES LARA Profesional de Planeación		

Nota: Para una mayor información referente a este documento comunicarse con la dependencia responsable.