

Control de Cambios		
Versión	Fecha	Descripción de la Modificación
1	13 / 01 / 2014	Creación del documento.
2	28/07/2023	Actualización documento, Proceso y Diagramas. Inclusión de plantillas y Actualización del contenido. Puntos de control.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Carmenza González Vargas Profesional Universitario	Jesús Alfredo Sanabria Mejía Profesional Especializado	Claudia Marcela Ladino Jefe Oficina TIC

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

Comprende las actividades de gestión a requerimientos y atención de novedades en funcionamiento, actualización o soporte de los módulos del sistema ERP.

3. DEFINICIONES

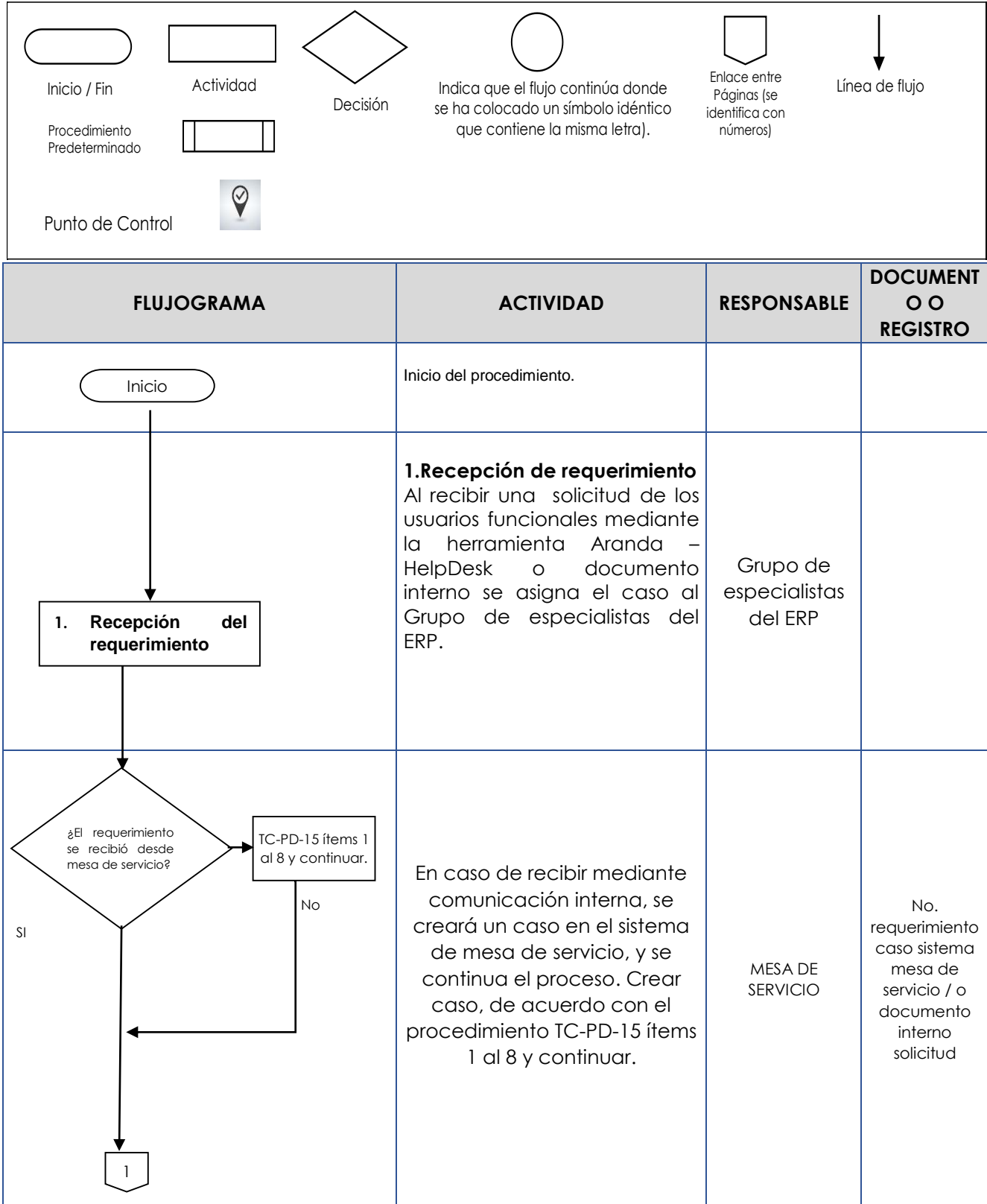
- **Service Desk:** Mesa de Servicios, herramienta para el servicio de soporte técnico a usuarios.
- **CORDIS:** Módulo del ERP SICAPITAL para administración de las comunicaciones internas y correspondencia externa.

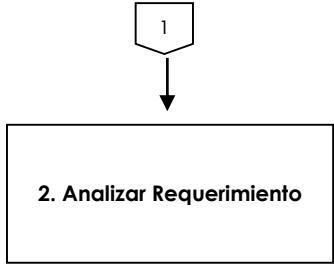
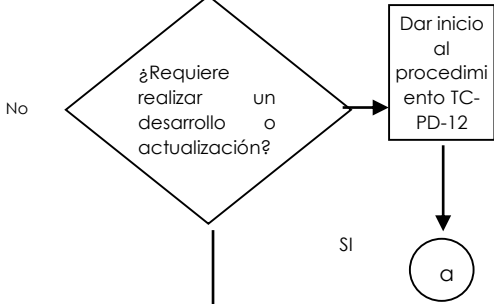

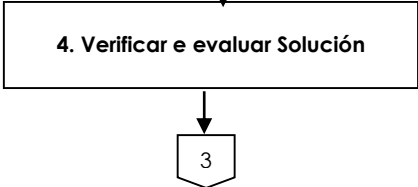
4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

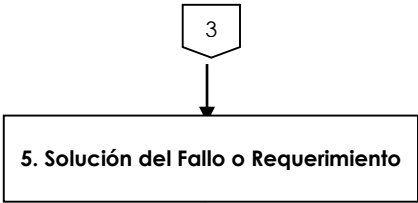

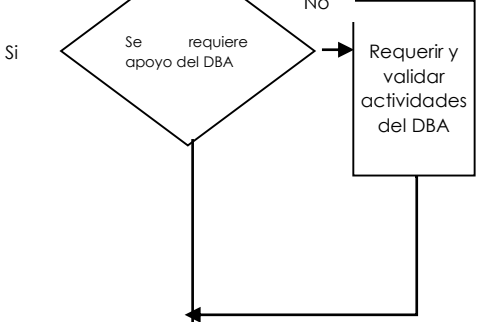
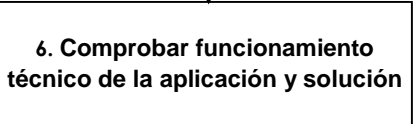
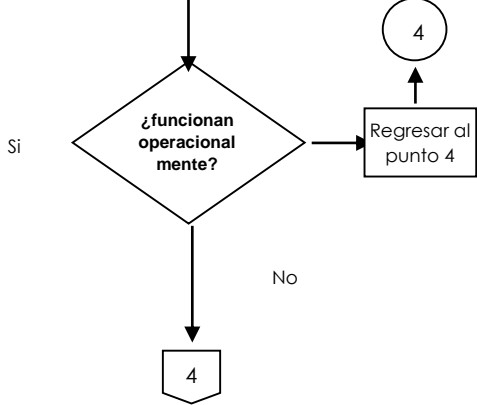
Las solicitudes de soporte se recibirán priorizando los requerimientos reportados mediante el aplicativo de mesa de servicio Aranda – HelpDesk, de acuerdo con los acuerdos de niveles de servicio establecidos en la plataforma, y en concordancia con el procedimiento TC-PD-15 Atención mesa de Servicio.

Cuando se trate de nuevos desarrollos o nuevas funcionalidades para módulos del ERP SI-CAPITAL deben construirse juntamente con las áreas respectivas y se dará aplicación al procedimiento TC-PD-12 Ingeniería de Software.

5. DESARROLLO



FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	2. Analizar Requerimientos: Analizar el requerimiento identificando si es un requerimiento de soporte o un desarrollo o actualización.	ESPECIALISTA ERP	Cambio de Estado del requerimiento en el sistema de mesa de servicio
	Si es un desarrollo o actualización se remite al proceso TC-PD-12 desarrollo de software, en caso contrario se sigue el procedimiento. Actualizar estado del caso en mesa de servicio y referir para dar inicio al procedimiento TC-PD-12 Ingeniería de software.		
	3. Asignar requerimiento al encargado de soporte: Se identifica, el posible origen del fallo reportado y de acuerdo a ello se asigna el encargado de soporte.	ESPECIALISTAS ERP Y SOPORTE	Cambio de estado y/o responsable en el sistema mesa de servicio
	4. Verificar y evaluar solución: Se verifica los componentes afectados y se procede a evaluar lo requerido para su solución.	ESPECIALISTAS ERP Y SOPORTE	Cambio de estado y/o responsable en el sistema mesa de servicio

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
 <pre> graph TD 3[3] --> 5[5. Solución del Fallo o Requerimiento] </pre>	<p>5.Solución del Fallo o Requerimiento, de acuerdo con la evaluación y definición de actividades se procede a dar solución al fallo o requerimiento, si se requiere apoyo al DBA se escala y se hace seguimiento de la solución retornando al proceso, para comprobar el correcto funcionamiento de la aplicación.</p> 	DBA / ESPECIALISTAS ERP Y SOPORTE	Correo electrónico, actualización caso sistema mesa de servicio.
 <pre> graph TD D1{Se requiere apoyo del DBA} D1 -- Si --> 6[6. Comprobar funcionamiento técnico de la aplicación y solución] D1 -- No --> R1[Requerir y validar actividades del DBA] R1 --> 6 </pre>	Requerir y validar actividades del DBA.		
 <pre> graph TD 6[6. Comprobar funcionamiento técnico de la aplicación y solución] </pre>	<p>6.Comprobar funcionamiento técnico de la aplicación y solución: Comprobar que la aplicación se encuentre funcional y operativa si se encuentra operativo continuar, si no regresar al paso</p>		
 <pre> graph TD D2{¿funcionan operativamente?} D2 -- Si --> 4[4] D2 -- No --> R2[Regresar al punto 4] R2 --> 4 </pre>	<p>En caso afirmativo se continua el proceso dando respuesta a usuario o capacitación si es requerida.</p> <p>Regresar al punto 4</p>	ESPECIALISTAS ERP Y SOPORTE	Evidencia del cambio o modificación realizada, y actualización como adjunto en el sistema mesa de servicio.

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
<pre> graph TD 4[4] --> 7[7. Respuesta final y capacitación] </pre>	<p>7. Se documenta en la mesa de servicio las acciones para la solución del caso, si se requiere capacitación o instrucción se programa la sesión y se regresa para finalizar el caso dando cierre en el aplicativo.</p>	ESPECIALISTAS ERP Y SOPORTE	Documentación y cierre en el aplicativo mesa de servicio
<pre> graph TD 7 --> D{¿Requiere dar instrucción/capacitación al usuario?} D -- Si --> Fin([Fin]) D -- No --> S[Sesión de instrucción / capacitación] </pre>	<p>Programar y realizar sesión de instrucción / capacitación</p>		
<pre> graph LR a((a)) --> Fin([Fin]) </pre>			

6. DOCUMENTOS EXTERNOS

Nombre	Fecha de Publicación o Versión	Entidad que lo Emite	Medio de Consulta