

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION - PLANEACIÓN DE LOS RECURSOS	Página: 1 de 8	
Procedimiento: Definición de nuevos servicios, modificación o inactivación de servicios	Código: MPEE0202P	Versión: 01

Objetivo

Establecer los criterios que deben tenerse en cuenta para la definición de la prestación de nuevos servicios (Servicios que no se encuentren en el Catálogo de Servicios) y la administración de data maestra.

Alcance

El servicio inicia desde la solicitud de la creación de un nuevo servicio hasta la actualización de todos los datos maestros en el Sistema de Información Empresarial. Aplica a todos los procesos de prestación de servicios internos de la Empresa.

Términos y definiciones

ACUERDO DE SERVICIOS: Es el documento que contiene las especificaciones de los servicios a prestar y las tarifas a transferir por cada concepto. Es el marco de referencia que permite que el área prestadora de servicio APS y ARS mantengan una buena relación de cliente - proveedor.

ÁREAS PRESTADORAS DE SERVICIO (APS): Son aquellas áreas dentro de la Empresa que dan soporte técnico, logístico y administrativo a otras áreas de la Empresa.

ÁREAS RECEPTORAS DE SERVICIO (ARS): Son aquellas áreas dentro de la Empresa que requieren servicios internos de las áreas prestadoras de servicios para poder desempeñar eficientemente sus funciones. Son la principal instancia de control de los acuerdos de servicios compartidos.

CATÁLOGO DE SERVICIOS. Es un portafolio de “*productos o servicios*” ofrecidos por un APS. Tiene su representación particular en el sistema integrado empresarial SAP.

NUEVOS SERVICIOS: Son aquellos servicios que no han sido contemplados en ningún catálogo de servicios y por consiguiente en el Acuerdo de Servicios.

SERVICIO INTERNO: Es el conjunto de actividades llevadas a cabo por un área prestadora de servicios con el objetivo de brindar apoyo técnico, logístico y administrativo a cualquier área de la Empresa para que ésta pueda desempeñar eficientemente las funciones para las cuales fue creada.

Normatividad

- Decreto 1599 de 2005 Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI. Departamento Administrativo de la Función Pública

Políticas Generales y de Operación

- Las APS deben evitar la modificación presupuestal, para la creación de nuevos servicios en la vigencia de la solicitud, y lograr su prestación con los recursos disponibles o planificarlos para la siguiente vigencia.

Elaboró: Mónica López Castro – María Lucila Ramos López	Revisó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Revisión: 11/12/2017
Responsable del Procedimiento: Director de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos.	Aprobó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Aprobación: 22/12/2017

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION - PLANEACIÓN DE LOS RECURSOS	Página: 2 de 8	
Procedimiento: Definición de nuevos servicios, modificación o inactivación de servicios	Código: MPEE0202P	Versión:01

2. Este procedimiento tiene en cuenta los lineamientos definidos en el Manual de políticas de Servicios Compartidos y el Plan General Estratégico de la Empresa.

ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO)	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1. SOLICITAR CREACIÓN, MODIFICACIÓN O INACTIVACIÓN DE UN SERVICIO			
1.1 Genera la solicitud de creación, modificación o inactivación de nuevos servicios, en la Aplicación de Acuerdos de Servicios.	Solicitud registrada en el aplicativo	Director o profesional de la APS o de la ARS	Registro en el aplicativo
2. RECIBIR Y ANALIZAR SOLICITUDES			
2.1 Consulta en el Aplicativo de Acuerdos de Servicio, las solicitudes de creación, modificación o inactivación de servicios, formulados por las APS o ARS. Analiza cada solicitud de creación de servicios y establecer si es factible: <ul style="list-style-type: none"> Determina a través de la evaluación, si la solicitud del servicio es razonable financieramente y si no lo es, que es estratégica para la Empresa. Evalúa que realmente es una necesidad que requiere el área solicitante y que identifica un producto o servicio, mas no una función del área. 	Solicitud registrada en el aplicativo	Profesional Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	Registro en el aplicativo
2.2 Realiza el seguimiento de las solicitudes de creación de nuevos servicios en el Aplicativo de Acuerdos de Servicios.		Profesional Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	
3. EMITIR RESPUESTA			
3.1 Si el concepto de factibilidad es negativo, emite un concepto de no aprobación de la prestación del servicio y rechaza la solicitud en el aplicativo de Acuerdos de Servicio.		Profesional Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	Registro en el aplicativo
4. EVALUAR IMPACTO DEL SERVICIO SOLICITADO			

Elaboró: Mónica López Castro – María Lucila Ramos López	Revisó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Revisión: 11/12/2017
Responsable del Procedimiento: Director de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos.	Aprobó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Aprobación: 22/12/2017

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION - PLANEACIÓN DE LOS RECURSOS		Página: 3 de 8
Procedimiento: Definición de nuevos servicios, modificación o inactivación de servicios		Código: MPEE0202P
		Versión:01

ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO)	DOCUMENTOS Y REGISTROS
4.1 Hace el análisis de la factibilidad y determina si es necesario crear el nuevo servicio, realiza un análisis de impacto sobre el esquema de servicios compartidos con la incorporación del nuevo servicio. Dichos cambios pueden ser la modificación del catálogo de servicios de un área o la creación de una nueva APS. En caso de ser esta última, remitirse al procedimiento.		Profesional Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	MPEE0207P "Creación de nueva APS"
5. INFORMAR AL APS, EVALUAR Y ACORDAR LA FORMA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
5.1 Identifica, si existe un APS que preste el servicio, en caso positivo si se requiere, realiza una reunión de evaluación con el APS de las implicaciones de la prestación del servicio, se establece si el servicio puede ser implementado con recursos de la Empresa o debe ser contratado externamente y las implicaciones a nivel presupuestal.	Reunión soportada por Ayuda de memoria	Director Profesional Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	MPFD0801F05 Ayuda de memoria
6. SOLICITAR MODIFICACIÓN O ADICIÓN PRESUPUESTAL			
6.1, Si el APS requiere una modificación presupuestal para poder prestar el servicio solicitado, se le informa para que realice la correspondiente gestión de modificaciones presupuestales. (consultar procedimiento),	Mensaje vía correo electrónico	Profesional Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	MPFF0104P "Modificaciones Presupuestales y PAC de la Vigencia y Vigencias Futuras"
6.2 Si la modificación no es aprobada le informa al área solicitante del servicio. (De acuerdo con la actividad 3),	Acta de comité corporativo	Profesional Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	Aplicativo de Acuerdos de Servicio
7. ACTUALIZAR CATÁLOGO DE SERVICIOS, VALIDAR ESQUEMA DE COSTOS Y SERVICIOS Y COORDINAR LA PARAMETRIZACIÓN.			
7.1 Determina el impacto sobre la Jerarquía de Centros de Costo y los datos maestros de los módulos de CCA (Contabilidad por Centros de Costo), SM (ServiceManagement), FO (Front Office, para	Creación del mensaje de soporte	Profesional Dirección de Planeación y Control	

Elaboró: Mónica López Castro – María Lucila Ramos López	Revisó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Revisión: 11/12/2017
Responsable del Procedimiento: Director de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos.	Aprobó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Aprobación: 22/12/2017

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION - PLANEACIÓN DE LOS RECURSOS	Página: 4 de 8	
Procedimiento: Definición de nuevos servicios, modificación o inactivación de servicios	Código: MPEE0202P	Versión:01

ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO)	DOCUMENTOS Y REGISTROS
actualización del Centro de Atención al Usuario interno), PM (PlantMaintenance), QM (QualityManagment) o en PS (Proyectos) para manejo de grafos en Compras y Contratación, para cualquiera de las soluciones de contratación externa y prestación del servicio con recursos propios		de Rentabilidad, Gastos y Costos	
7.2 Establece qué personas o máquinas deben ejecutar el servicio para el Dato Maestro "Puesto de Trabajo", igualmente se debe verificar si existe el puesto de trabajo en la base de datos de SAP. En caso que exista, se deben verificar los datos asociados al Puesto de Trabajo. En caso contrario, es necesario recolectar los datos exigidos para la creación del puesto de trabajo.		Profesional Dirección del grupo de trabajo para cada APS	IFU'S: IFUCS009 "Crear Puesto de Trabajo" IFUCS012 "Reemplazar puesto de trabajo" IFUCS013 "Lista de puestos de trabajo" IFUCS014 "Asignación Centros de Costo" IFUCS015 "Capacidad Puesto de Trabajo" IFUCS016 "Utilización puesto de trabajo"
7.3 Verifica (para crear un Puesto de Trabajo), si existen los datos de costos los cuales se deben asociar al puesto de trabajo, si no existen estos datos se debe solicitar su creación a la Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos. Los datos de costos que exige el Puesto de Trabajo son: 12.4.1 Centros de costo			"Crear Puesto de Trabajo" IFUCS012 "Reemplazar puesto de trabajo" IFUCS013 "Lista de puestos"

Elaboró: Mónica López Castro – María Lucila Ramos López	Revisó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Revisión: 11/12/2017
Responsable del Procedimiento: Director de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos.	Aprobó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Aprobación: 22/12/2017

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION - PLANEACIÓN DE LOS RECURSOS		Página: 5 de 8
Procedimiento: Definición de nuevos servicios, modificación o inactivación de servicios		Código: MPEE0202P
		Versión:01

ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO)	DOCUMENTOS Y REGISTROS
12.4.2 Clase de costos 12.4.3 Clase de actividad 12.4.4 Tarifa asociada a la clase de actividad 12.4.5 Capacidad del centro de costo asociado al puesto de trabajo			de trabajo” IFUCS014 “Asignación Centros de Costo” IFUCS015 “Capacidad Puesto de Trabajo” IFUCS016 “Utilización puesto de trabajo”
7.4 Analiza la operación (para el Dato Maestro “Hoja de Ruta”) del servicio por ejemplo, contestar preguntas tales como: ¿Cuáles son las actividades que tienen que realizar las APS para prestar el servicio?, ¿Cuántas veces se debe llevar a cabo esta acción de servicio? ¿En cuánto tiempo? ¿Quién lo debe realizar (Puesto de Trabajo responsable)? Solicita a la Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos la modificación o creación de hojas de ruta.		Profesional Dirección del grupo de trabajo para cada APS	
7.5 Crea y/o actualiza el Dato Maestro “Hoja de ruta”, (Según sea el caso). Para la creación de una hoja de ruta (procedimiento con más de una operación), se requiere la existencia previa de los puestos de trabajo correspondientes. Si se crea un nuevo cliente de servicios internos es necesario asociarlo a una Nueva Ubicación técnica y por ende es necesario crear el Dato Maestro Ubicaciones Técnicas.		Profesional Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	IFU’S: IFUCS027 “Crear Hoja de Ruta Instrucciones” IFUCS030 “Modificar Hoja Tratamiento Lista” IFUCS032 “Visualizar Hoja de Ruta (varios niveles)” IFUCS033 “Calculo del Coste Hoja de

Elaboró: Mónica López Castro – María Lucila Ramos López	Revisó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Revisión: 11/12/2017
Responsable del Procedimiento: Director de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos.	Aprobó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Aprobación: 22/12/2017

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION - PLANEACIÓN DE LOS RECURSOS	Página: 6 de 8	
Procedimiento: Definición de nuevos servicios, modificación o inactivación de servicios	Código: MPEE0202P	Versión: 01

ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO)	DOCUMENTOS Y REGISTROS
			Ruta"
7.6 Revisa los Centros de Costos Creados al final de cada mes, con este se debe crear una "Ubicación Técnica".		Profesional Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	IFU'S: IFUCS003 "Visualizar Ubicación Técnica" IFUCS006 "Visualizar Ubicación Técnica Trat. Lista" IFUCS007 "Representación Estructura Ubis. Técnica" IFUCS008 "Lista Ubicación Técnica (Varios Niveles)" IFUCS001 "Crear Ubicación Técnica" IFUCS002 "Modificar Ubicación Técnica" IFUCS004 Crear Ubicación Técnica Trat. Lista" IFUCS005 "Modificar Ubicación Técnica Trat.

Elaboró: Mónica López Castro – María Lucila Ramos López	Revisó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Revisión: 11/12/2017
Responsable del Procedimiento: Director de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos.	Aprobó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Aprobación: 22/12/2017

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION - PLANEACIÓN DE LOS RECURSOS		Página: 7 de 8
Procedimiento: Definición de nuevos servicios, modificación o inactivación de servicios		Código: MPEE0202P Versión:01

ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO)	DOCUMENTOS Y REGISTROS
			Lista”
7.7 Si se requiere solicita el servicio de parametrización al grupo del Sistema Integrado Empresarial y coordinar reuniones con los Profesionales Funcionales, de los módulos QM, SM, PM o PS si el servicio es ocasional o de CCA si el servicio es corporativo para establecer las modificaciones a nivel de configuración de la herramienta SAP.	Data maestra actualizada en SAP	Profesional Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	
7.8 Si se requiere coordina con la actualización de los ciclos de distribución y sub-reparto así como la actualización o creación de valores estadísticos. Si el servicio generó la creación de Centros de Costo,	Data maestra actualizada en SAP	Profesional Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	
7.9 Coordina con el planificador del APS la determinación de la tarifa y capacidad de la clase de actividad en el centro de costo que está asociado al nuevo servicio.		Profesional Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	IFU: 5CCA036 “Modificar y Visualizar Prestación de Actividad-Tarifa Manual Plan
7.10 Coordina la actualización de planta de personal(en caso de que se requiera) para asignación de gastos de nómina y de activos fijos para asignación de gastos asociados a depreciaciones, amortizaciones y seguros, se debe usar el procedimiento.	Data maestra actualizada en SAP	Profesional Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	Procedimiento Actualización de Datos Maestros de Gestión Humana “Creación y Contabilización de Adquisición de Activos Fijos”
7.11 Diligencia los datos correspondientes para la creación del nuevo servicio en el Aplicativo de Acuerdos de Servicio con la información de la solución dada e informar al área solicitante para que se continúe con la ejecución del procedimiento.	Datos en Aplicativo Acuerdos de Servicio	Profesional Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	Procedimiento: Solicitud de Servicios

Elaboró: Mónica López Castro – María Lucila Ramos López	Revisó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Revisión: 11/12/2017
Responsable del Procedimiento: Director de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos.	Aprobó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Aprobación: 22/12/2017

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION - PLANEACIÓN DE LOS RECURSOS		Página: 8 de 8
Procedimiento: Definición de nuevos servicios, modificación o inactivación de servicios		Código: MPEE0202P Versión:01

ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO)	DOCUMENTOS Y REGISTROS
8. INFORMAR A LAS ÁREAS RECEPTORAS DE SERVICIOS (ARS)			
8.1 Informa al área solicitante del servicio, la solución dada y las modificaciones efectuadas.	Mensaje vía correo electrónico	Profesional de la Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	
9. MODIFICAR ACUERDOS DE SERVICIO VIGENTES			
9.1 Envía a las ARS respectivas la inclusión del nuevo servicio a través de una modificación al Acuerdo de Servicio vigente, esta actividad esta soportada en el Aplicativo de Acuerdos de Servicio.	Nueva versión del acuerdo de servicios	Profesional Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	
10. ACTUALIZAR ANUALMENTE			
10.1 Actualiza los datos: valores estadísticos asociados a los servicios corporativos, costo del servicio y niveles de servicio en el Aplicativo de Acuerdos de Servicio, anualmente y previo a la formulación de los Acuerdos de Servicio de la nueva vigencia	Acuerdos de servicios formulados	Profesional Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	Acuerdos de servicios

Elaboró: Mónica López Castro – María Lucila Ramos López	Revisó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Revisión: 11/12/2017
Responsable del Procedimiento: Director de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos.	Aprobó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Aprobación: 22/12/2017