**TABLA DE CONTENIDO**

[1. INTRODUCCIÓN 2](#_Toc86253926)

[2. OBJETIVO 3](#_Toc86253927)

[2.1. Objetivos Específicos 3](#_Toc86253928)

[3. ALCANCE 3](#_Toc86253929)

[4. PRODUCTOS ESPERADOS 3](#_Toc86253930)

[5. OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA 3](#_Toc86253931)

[6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES 4](#_Toc86253932)

[7. DESARROLLO TÉCNICO DEL DOCUMENTO 5](#_Toc86253933)

[8. HISTORIAL DE CAMBIOS 9](#_Toc86253934)

[9. APROBACIÓN 10](#_Toc86253935)

#  INTRODUCCIÓN

El Sistema de Presupuesto y Giros de Regalías normativamente se ha convertido en la herramienta de gestión financiera a través de la cual los órganos y demás entidades designadas como ejecutoras de recursos del Sistema General de Regalías realizan la gestión de ejecución de estos recursos y ordenan el pago de las obligaciones legalmente adquiridas directamente desde la cuenta única del Sistema General de Regalías a las cuentas bancarias de los destinatarios finales.

En este sentido, se hace necesario tener dispuesto un canal de comunicación entre los usuarios del sistema, la coordinación del SGR y la administración del SPGR, junto con los profesionales funcionales de los diferentes módulos que componen el mismo, para dar respuesta a los requerimientos y las inquietudes que se derivan de la operación y ejecución de las transacciones que lo componen.

La mesa de ayuda del SPGR cuenta con un diseño operacional por niveles de atención; el primer nivel recibe y canaliza las solicitudes de los usuarios y atiende las que según su protocolo de atención se puedan manejar en esta instancia. Las solicitudes de mayor profundización y revisión son escaladas de acuerdo con el protocolo a segundo y tercer nivel según corresponda para que desde allí se dé la solución y se atienda el caso en particular.

Dada la cantidad de usuarios que registran información en el SPGR se requiere que las consultas, inconvenientes sean canalizadas a través de un canal único que las recoja y se evalúe la solución al inconveniente presentado, esto armonizado con una serie de roles y perfiles de administración de los diferentes, módulos que componen el sistema.

# OBJETIVO

Describir las actividades y el proceso de escalamiento necesario en aras de ofrecer un servicio de soporte funcional y técnico del sistema, realizado de manera amable, eficaz, eficiente, apoyado en el trabajo en equipo, tecnologías de información, aprendizaje y mejoramiento continuo, con el fin de apoyar y dar solución a los usuarios del SPGR.

## Objetivos Específicos

* Recoger las inquietudes y dificultades que presenten los usuarios del SPGR referente al funcionamiento o registro de información.
* Asegurar que todas las preguntas y dificultades presentadas por los usuarios sean resueltas de manera efectiva
* Disponer de procesos de retroalimentación para mejoras del sistema a partir de las asistencias técnicas recibidas por la línea de soporte

# ALCANCE

Inicia con la comunicación de alguno de los usuarios del SPGR a la línea de atención dispuesta por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la recepción de inquietudes, problemas o inconsistencias asociados al sistema, incluyendo el registro, análisis, documentación, seguimiento, cierre de la solicitud y finaliza con la generación de informes mensuales de seguimiento.

# PRODUCTOS ESPERADOS

La atención y solución oportuna a los usuarios del SPGR en cuanto a incidentes, requerimientos, acompañamientos y capacitaciones.

# OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA

* La Administración del Sistema de Presupuesto y Giros de Regalías genera, publica y divulga documentación relacionada con el Sistema a través de videos, manuales y documentos técnicos.
* La Administración SPGR puede generar acuerdos de servicio con las entidades usuarias, tales como reuniones para atender casos especiales, reuniones con el equipo funcional entre otras.
* La Administración del SPGR apoya la gestión necesaria para la actualización del Service Manager, acorde a las necesidades de soporte.
* La satisfacción de usuarios debe ser evaluada periódicamente o conforme los parámetros que se acuerden entre la administración y la mesa de ayuda.
* Se deben realizar reuniones de seguimiento al proceso de soporte integrando áreas funcionales y técnicas del Ministerio cuando así se requiera.
* Las solicitudes de soporte deben ser atendidas según orden de llegada. Este orden solo podrá ser alterado según criticidad o impacto del riesgo de la solicitud.
* Cuando una solicitud es analizada y se detecta que se trata de un hallazgo, se modifica su estado a *Pendiente Hallazgo* e inicia el proceso de gestión de hallazgos o de control de cambios a que haya lugar indicando el número del caso registrado.
* Las acciones correctivas y de mejora son realizadas a través de las actividades descritas en el proceso de mantenimiento, gestión de hallazgos o control de cambios o a través del procedimiento de ejecución de capacitaciones.
* Los usuarios que generan incidentes a través de la línea de soporte se les debe proveer una evaluación de los servicios y la solución entregada, según los parámetros que se hayan definido entre la administración y la mesa de ayuda.
* A través de la aplicación de la encuesta de satisfacción se evalúa al proveedor de la línea de soporte por tratarse de un contratista que tiene contacto directo con el usuario y apoya en la solución de las diferentes situaciones que plantean los usuarios del SPGR.
* Este proceso puede generar acciones de mejora a través del análisis de Indicadores, estadísticas y encuestas contestadas por los usuarios, donde se revisarán en el marco de las reuniones mensuales de seguimiento a la línea de soporte.
* Las descripciones realizadas a los casos gestionados servirán de base para la construcción de preguntas frecuentes.

# TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**SGR:** Sistema General de Regalías

**SPGR:** Sistema de Presupuesto y Giro de Regalías

**Coordinador SGR**: Funcionario del Ministerio de Hacienda y Crédito Público del nivel Directivo o Asesor que ejerce las funciones de Coordinador SGR.

**Correo de Administración del SPGR:** Buzón de correo electrónico que permite establecer comunicación con las entidades usuarias del SPGR.

**Entidad usuaria SPGR:** Son el conjunto de entidades usuarias del SPGR.

**Perfil Secretaría Técnica SPGR:** Conjunto de transacciones y opciones de operación asociadas en el aplicativo SPGR (Consultar, crear, modificar y eliminar) que permiten ejercer el rol de Secretaría Técnica dentro del proceso de gestión Sistema de Presupuesto y Giro de Regalías.

**Perfil Presupuesto SPGR:** Conjunto de transacciones y opciones de operación asociadas en el aplicativo SPGR (Consultar, crear, modificar y eliminar) que permiten ejercer el rol Presupuesto dentro del proceso de gestión Sistema de Presupuesto y Giro de Regalías.

**Perfil Contable SPGR:** Conjunto de transacciones y opciones de operación asociadas en el aplicativo SPGR (Consultar, crear, modificar y eliminar) que permiten ejercer el rol Contable dentro del proceso de gestión Sistema de Presupuesto y Giro de Regalías.

**Perfil Pagador SPGR:** Conjunto de transacciones y opciones de operación asociadas en el aplicativo SPGR (Consultar, crear, modificar y eliminar) que permiten ejercer el rol Pagador dentro del proceso de gestión Sistema de Presupuesto y Giro de Regalías.

**Usuarios SPGR**: Funcionarios/contratistas de las entidades ejecutoras de recursos del SGR que a partir de la solicitud que la misma entidad realiza, se les autoriza un perfil para que desempeñen un rol específico dentro del sistema y efectúen los registros asociados a éste.

**Línea de soporte SPGR**: Es el mecanismo ofrecido por la Coordinación del SGR y la Administración del SPGR para brindar atención en primer contacto a los usuarios y resolver sus requerimientos e incidentes en relación con la plataforma. Tiene tres niveles de atención, en donde el primero se presta a través de línea telefónica y/o chat según corresponda.

Nivel 2 de Atención: Personas de apoyo a los líderes de modulo, este nivel de atención amerita un análisis de la situación especial, pero soluciones en la mayoría de los casos que obedecen a ajustes menores o manejo especializado del sistema.

Nivel 3 de Atención: Lideres de cada uno de los módulos del SPGR, este nivel de asistencia corresponde a ajustes que se deben realizar al sistema y que casi siempre terminan en situaciones que se deben surtir confirme el procedimiento de gestión de hallazgos.



# DESARROLLO TÉCNICO DEL DOCUMENTO

A continuación, se describen las actividades que conforman el procedimiento de capacitación en el SPGR que se deberán ejecutar en desarrollo del presente manual.

| **No.** | **PROVEEDOR:****ENTRADAS** | **ACTIVIDAD** | **PC** | **RESPONSABLE** | **EXPLICACIÓN** | **REGISTRO** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.** | Usuario de SPGR | Establece contacto con la línea de soporte |  | Usuario de SPGR | El contacto es realizado a través de los siguientes medios: 1. Línea de soporte telefónico a los números dispuestos para tal fin
2. Chat virtual programado para recepción de solicitudes como plan de contingencia.

Si la solicitud es realizada a través del de la línea de atención para Bogotá (601) 6 021270 opción 3 y una Línea gratuita: 01-8000-910071 opción 3. Línea Gratuita: 01-8000-910071 opción 3. El horario de atención será del lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:30 p.m. jornada continua; o según la necesidad y disponibilidad para prestar el servicio, lo cual en todo caso se informará a través de la página web del Ministerio.Si la solicitud se hace a través del chat se tendrán en cuenta los mismos horarios de funcionamiento de la línea.  | Sistema de Línea de Soporte- Service Manager. |
| **2.** | Usuario de SPGR | Efectuar requerimiento la línea de soporte del SPGR |  | Usuario de SPGR | Informar al agente de primer nivel: usuario SPGR, nombres completos, la entidad a la que pertenece, datos de contacto, descripción detallada del problema que se le presenta. Se debe registrar en el sistema de información los datos requeridos del incidente presentado. | Sistema de Línea de Soporte- Service Manager. |
| **3.** | Agente de primer nivel de la mesa de soporte | Recibir y crear caso con los datos del usuario y la solicitud documentada  |  | Agente de primer nivel  | Recibe los datos suministrados por el usuario del SPGR, especificando la transacción o el proceso sobre el cual se tiene dificultad. Se debe registrar la información completa en la herramienta establecida para este fin y se informa el número del servicio correspondiente si el usuario lo solicita. | Sistema de Línea de Soporte - Service Manager.  |
| **4.** | Agente de primer nivel de la mesa de soporte | ¿Debe crearse Incidente? O se atiende directamente | SI | Agente de primer nivel | Se identifica la necesidad del usuario teniendo como parámetro el inconveniente que reporta y el protocolo de escalamiento contenido en las categorías del Service Manager:Si el caso puede ser atendido por el agente de primer nivel, se atenderá en las condiciones de servicio estipuladas. (ir a la acción No. 5)Si el caso debe ser escalado a un nivel superior de soporte, se registrará en el Service Manager dicha acción. (ir a la acción 6) | Sistema de Línea de Soporte - Service Manager. |
| **5.** | Agente de primer nivel de la mesa de soporte | Documentar. Solucionar y cerrar |  | Agente de primer nivel | Con base en la información suministrada, el agente de primer nivel da solución a la solicitud~~.~~ Para ello debe tener en cuenta las herramientas definidas para su solución, tales como preguntas frecuentes, información en la página del Ministerio de Hacienda o los diferentes documentos o reportes suministrados por desde la Administración. Esta actividad queda documentada en el Service Manager para registrar la solución y cerrar el servicio con el estado correspondiente. | Sistema de Línea de Soporte - Service Manager.  |
| **6.** | Agente de primer nivel de la mesa de soporte | Creación de Incidente para escalamiento a siguiente nivel |  | Agente de primer nivel de la mesa de soporte | Crea incidente para escalamiento dejando la solicitud en estado “pendiente por cliente”. | Sistema de Línea de Soporte - Service Manager. |
| **7.** | Agente de Primer Nivel designado para escalamiento | Asignar y escalar incidente a segundo nivel de asistencia |  | Agente de Primer Nivel designado para escalamiento | Adjunta soportes remitidos por el usuario, documenta en la herramienta y escala asignando al responsable de segundo nivel cuando se trate de soporte funcional o técnico conforme catálogo del Service Manager para Regalías.  | Sistema de Línea de Soporte - Service Manager. |
| **9.** | Responsable de atención del segundo nivel del SPGR. | Recibir, revisar y analizar el caso asignado |  | Responsable de atención del segundo nivel del SPGR. | Recibe y verifica la correcta asignación del caso de acuerdo con el tipo de inquietud o solicitud, de igual manera revisa la información registrada. A través del análisis de la información identifica si puede o no dar solución al incidente.Asimismo, considera los tiempos de respuesta a incidentes o requerimientos contenidos en el catálogo del Service Manager para Regalías. | Sistema de Línea de Soporte - Service Manager.Sistema SPGR o herramientas disponibles |
| **10.** | Responsable de atención del segundo nivel del SPGR. | ¿Puede solucionar el incidente asignado? | SI | Responsable de atención del segundo nivel del SPGR. | Se identifica la necesidad del usuario teniendo como parámetro el incidente que reporta y el protocolo de respuesta:Si el caso puede ser atendido por éste, se atenderá en las condiciones de respuesta requeridas. (ir acción No.11)Si el caso obedece a un ajuste de software, se dispone el estado “*Pendiente Hallazgo*” y se debe verificar si el mismo corresponde a un control de cambio (Manual Gestión de Cambios) o si corresponde a un hallazgo (Manual Gestión de Hallazgos).Si el caso se debe reasignar al responsable de atender el tercer nivel de atención se debe adjuntar los soportes remitidos por el usuario, documenta en la herramienta y escala a dicho nivel. (ir acción No. 12) | Sistema de Línea de Soporte - Service Manager.Sistema Team Foundation Server – TFS. |
| **11.** | Responsable de atención del segundo nivel del SPGR. | Cerrar Incidente |  | Responsable de atención del segundo nivel del SPGR. | El responsable de segundo nivel, describe en la herramienta la solución entregada teniendo como parámetro que sea satisfactoria y realiza el cierre del mismo. | Sistema de Línea de Soporte - Service Manager. |
| **12.** | Responsable de atención del tercer nivel del SPGR. | Recibir, revisar y analizar el caso asignado |  | Responsable de atención del tercer nivel del SPGR. | Recibe y verifica la correcta asignación del caso de acuerdo con el tipo de incidente o solicitud, de igual manera revisa la información registrada. A través del análisis de la información identifica si puede o no dar solución al incidente.Asimismo, considera los tiempos de respuesta a incidentes o requerimientos contenidos en el catálogo del Service Manager para Regalías.Si el caso puede ser atendido por éste, se atenderá en las condiciones de respuesta requeridas. (ir acción No.13)Si el caso obedece a un ajuste de software, se dispone el estado “*Pendiente hallazgo*” y se debe verificar si el mismo corresponde a un control de cambio (Manual Gestión de Cambios) o si corresponde a un hallazgo (Manual Gestión de Hallazgos). | Sistema de Línea de Soporte - Service Manager.Sistema SPGR o herramientas disponibles |
| **13.** | Responsable de atención del tercer nivel del SPGR. | Cerrar Incidente |  | Responsable de atención del tercer nivel del SPGR. | El responsable del tercer nivel, describe en la herramienta la solución entregada teniendo como parámetro que sea satisfactoria y realiza el cierre del mismo. | Sistema de Línea de Soporte - Service Manager. |
| **14.** | Coordinador de la Línea de Soporte | Elaborar Informe mensual de seguimiento  |  | Coordinador de la Línea de Soporte | Elabora, presenta y envía mensualmente un informe de seguimiento, donde ingresa datos estadísticos, análisis de los indicadores y encuestas de producto no conforme, si existe.Evalúa la necesidad de generar o reforzar conocimientos a los usuarios a través de capacitación o acompañamiento conforme el Manual de capacitación SPGR.A partir del informe se Identifican necesidades de fortalecimiento sobre temas particulares requeridos por los usuarios y que serán retroalimentados con el equipo funcional del SPGR. | Informe de seguimiento. |
| **FIN DEL PROCEDIMIENTO** |

# HISTORIAL DE CAMBIOS

*Nota: estos campos son diligenciados por el asesor asignado en la Oficina Asesora de Planeación o quien tramita el cambio.*

| **FECHA** | **VERSIÓN** | **DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO** | **ASESOR SUG** |
| --- | --- | --- | --- |
| 28/01/2021 | 1 | Creación manual | Liliana Parra Ramírez |

# APROBACIÓN

|  |  |
| --- | --- |
| **ELABORADO POR:**  | **Nombre:** Yahir Ostos Naranjo**Cargo:** Contratista**Fecha:** 09-12-2021 |
| **REVISADO POR:** | **Nombre:** José Alejandro Castañeda Feria**Cargo:** Asesor**Fecha:** 15-12-2021 |
| **APROBADO POR:** | **Nombre:** Pamela Fonrodona Zapata**Cargo:** Coordinadora Grupo Sistema General de Regalías**Fecha: 28-01-2021** |