



Universidad de Concepción

PROCEDIMIENTO
SUPLENCIA USUARIO SAP

Código: MGF-BC-SEC-002

Revisión: 00

Vigencia: 15/08/2022

Página: 1 de 14

PROCEDIMIENTO SUPLENCIA USUARIO SAP

VICERRECTORÍA DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y ADMINISTRATIVOS

 Universidad de Concepción	PROCEDIMIENTO SUPLENCIA USUARIO SAP	Código: MGF-BC-SEC-002
		Revisión: 00
		Vigencia: 15/08/2022
		Página: 2 de 14

REVISIONES

Resumen de Revisiones		
Número Revisión	Fecha	Motivo Modificación
00	01/06/2022	Edición inicial

APROBACIONES

Elaborado por:	Revisado por:
Líder Seguridad SAP Proyecto MGF	Director Proyecto MGF
Nombre: Sra. Marcela Aguilera Hafner marceaguilera@udec.cl	Nombre: Sr. Alvaro Muñoz López almunoz@udec.cl

Revisado por:	Aprobado por:
Director de Finanzas	Vicerrector VRAEA
Nombre: Sr. Carlos Sanhueza Sánchez casanhue@udec.cl	Nombre: Sr. Miguel Quiroga Suazo mquirog@udec.cl

 Universidad de Concepción	PROCEDIMIENTO SUPLENCIA USUARIO SAP	Código: MGF-BC-SEC-002
		Revisión: 00
		Vigencia: 15/08/2022
		Página: 3 de 14

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Capitulo 1: Objetivo.....	4
Capitulo 2: Alcance.....	4
Capitulo 3: Normas Generales.....	4
Capitulo 4: Responsables	5
Capitulo 5: Referencias.....	7
Capitulo 6: Procedimiento.....	8
Capitulo 7: Glosario	13
Capitulo 8: Anexo Formulario de Solicitud Suplencia Usuario SAP	14

 Universidad de Concepción	PROCEDIMIENTO SUPLENCIA USUARIO SAP	Código: MGF-BC-SEC-002
		Revisión: 00
		Vigencia: 15/08/2022
		Página: 4 de 14

Capítulo 1: Objetivo

El presente procedimiento tiene por objetivo establecer los pasos, actividades claves y formularios necesarios para la solicitud de suplencia de un usuario SAP, ya sea esta temporal o definitiva, en el sistema SAP ERP de la Universidad de Concepción.

Capítulo 2: Alcance

Este procedimiento es aplicable en cada Organismo perteneciente a la Universidad de Concepción que requiera el reemplazo de un usuario titular para realizar operaciones en el sistema SAP.

También atañe a los equipos de soporte de la Dirección de Tecnologías de Información (DTI) y del Proyecto MGF.

Capítulo 3: Normas Generales

El Organismo que solicite la habilitación de un nuevo usuario en el sistema SAP ERP de la Universidad de Concepción declara conocer el presente procedimiento.

Es la jefatura superior del Organismo perteneciente a la Universidad de Concepción quien deberá realizar la solicitud de suplencia de un usuario SAP para esta.

El medio a través del cual se realiza la solicitud es el sistema de Mesa de Ayuda SAP, ya sea ingresando al sistema o enviando un correo electrónico a la casilla mas@udec.cl.

Es necesario que el trabajador/a que hará la suplencia haya aprobado al menos el taller de "Conceptos Básicos y Navegación SAP" para que se le asigne un usuario en el ambiente SAP Productivo.

En el caso que la solicitud de suplencia sea definitiva, entonces el usuario suplente pasará a ser usuario titular y el Organismo deberá nominar un nuevo usuario suplente. Así también, el usuario del anterior titular quedará deshabilitado definitivamente en el sistema SAP.

La suplencia definitiva de un usuario SAP, implica la actualización y nueva aprobación del Acta de Asignación Cargos MGF del Organismo al que este pertenece.

 Universidad de Concepción	PROCEDIMIENTO SUPLENCIA USUARIO SAP	Código: MGF-BC-SEC-002
		Revisión: 00
		Vigencia: 15/08/2022
		Página: 5 de 14

Capítulo 4: Responsables

Jefatura

La Jefatura del Organismo es responsable de realizar las siguientes actividades:

- Enviar la solicitud de mantención de usuarios SAP y/o roles de autorizaciones a la Mesa de Ayuda SAP.
- Especificar en la solicitud, el usuario titular para el cual se hace la suplencia y el periodo de tiempo para esta.
- Aprobar una nueva versión del Acta de Asignación Cargos MGF de su Organismo, en el caso que la suplencia sea definitiva.

Agente Mesa de Ayuda SAP

El Agente de Mesa de Ayuda SAP es responsable de gestionar la solicitud de mantención de usuarios SAP y/o roles de autorizaciones y las condiciones necesarias para su uso.

Gestión del Cambio MGF

El Agente de Gestión del Cambio del proyecto MGF es responsable de realizar las siguientes actividades:

- Confirmar que el trabajador/a suplente, haya aprobado el taller "Conceptos Básicos y Navegación SAP" y en el caso de no ser así entonces lo introducirá a este taller.
- Coordinar las capacitaciones que el trabajador/a suplente requiera de acuerdo a las actividades que realizará en el sistema.
- Informar al Consultor de Soporte Seguridad SAP cuando el trabajador/a suplente, haya completado la Capacitación Básica necesaria para su habilitación como usuario SAP en el ambiente SAP Productivo.

Encargado Soporte DTI

El Encargado de Soporte de la DTI es responsable de gestionar la instalación y configuración del software SAPGui para el uso del sistema SAP en el computador de la persona a quien se le asigna un usuario SAP.

 Universidad de Concepción	PROCEDIMIENTO SUPLENCIA USUARIO SAP	Código: MGF-BC-SEC-002
		Revisión: 00
		Vigencia: 15/08/2022
		Página: 6 de 14

Consultor Soporte Seguridad SAP

El Consultor de Soporte Seguridad SAP es responsable de realizar las siguientes actividades:

- Verificar que el usuario suplente corresponde al definido en el Acta Asignación Cargos MGF del Organismo solicitante.
- Verificar que la asignación de Roles SAP con que quedará el usuario suplente asegure la oposición de funciones en el Organismo al que pertenece.
- Implementar en los sistemas SAP la solicitud correspondiente a la mantención de usuarios SAP y/o roles de autorizaciones.
- Deshabilitar del usuario titular en el ambiente SAP ERP Productivo, por el periodo de vigencia de la suplencia.
- En el caso de suplencia definitiva, actualizar el Acta de Asignación Cargos MGF del Organismo según lo solicitado y enviar esta a la Jefatura correspondiente para su aprobación y firma.

 Universidad de Concepción	PROCEDIMIENTO SUPLENCIA USUARIO SAP	Código: MGF-BC-SEC-002
		Revisión: 00
		Vigencia: 15/08/2022
		Página: 7 de 14

Capítulo 5: Referencias

Manual de Navegación SAP

Portal Ayuda SAP – Sección “PROCEDIMIENTOS MANUALES, INFOGRAFÍAS” - CONCEPTOS BÁSICOS Y NAVEGACIÓN SAP

Material SAP

Conceptos Básicos

http://ayudasap.udec.cl/sites/default/files/0-Conceptos%20B%C3%A1sicos%20y%20Navegaci%C3%B3n%20B%C3%A1sica%20-%20Parte%20I_0.pptx

Navegación SAP - Parte 1

http://ayudasap.udec.cl/sites/default/files/Navegaci%C3%B3n%20SAP%20-%20Parte%201_0.pdf

Navegación SAP - Parte 2

http://ayudasap.udec.cl/sites/default/files/Navegaci%C3%B3n%20SAP%20-%20Parte%202_0.pdf

Videos de Taller "Conceptos Básicos y Navegación SAP"

Portal Ayuda SAP – Sección “PROCEDIMIENTOS MANUALES, INFOGRAFÍAS” - CONCEPTOS BÁSICOS Y NAVEGACIÓN SAP

Links grabaciones del Curso:

Curso de Conceptos Básicos SAP

<https://web.microsoftstream.com/video/18638d92-bca5-4a97-9aad-7e0114c927c8>

Curso de Navegación SAP - Parte 1

<https://web.microsoftstream.com/video/b1fee451-2b23-4956-8af1-6f8728193fd4>

Curso de Navegación SAP - Parte 2

<https://web.microsoftstream.com/video/5dee1902-367a-45b6-8734-1c607ad6eaab>

 Universidad de Concepción	PROCEDIMIENTO SUPLENCIA USUARIO SAP	Código: MGF-BC-SEC-002
		Revisión: 00
		Vigencia: 15/08/2022
		Página: 8 de 14

Capítulo 6: Procedimiento			
Etapa	Actividades	Responsable	Documentos y/o registros
a) Envío solicitud de suplencia usuario SAP	Envío de un correo a la Mesa de Ayuda SAP (mas@udec.cl) con la solicitud de activación de un usuario suplente en el sistema SAP para su Organismo y adjuntando el formulario indicado en el Capítulo Anexos de este procedimiento.	Jefatura del Organismo	Ticket de atención Formulario de solicitud suplencia usuario SAP
b) Recepción solicitud de suplencia de usuario SAP	<p>Verificación que la solicitud recibida contenga todos los datos necesarios para la habilitación del usuario SAP suplente. En el caso de faltar alguno, se contacta con la Jefatura solicitante o con el trabajador/a para quien se hará la suplencia, según sean los datos faltantes.</p> <p>Verificación que el trabajador/a que hará la suplencia, tenga instalado el software SAPGui en su computador, si esto no fuese así entonces envía una solicitud de instalación de este al Soporte DTI.</p> <p>Envío de la solicitud de activación del usuario suplente al equipo de Soporte Seguridad SAP, una vez que se tengan toda la información necesaria para esto.</p> <p>Envío de la información de activación de un usuario suplente al equipo Gestión del Cambio MGF.</p>	Agente Mesa de Ayuda SAP	Ticket de atención Formulario de solicitud suplencia usuario SAP

 Universidad de Concepción	PROCEDIMIENTO SUPLENCIA USUARIO SAP	Código: MGF-BC-SEC-002
		Revisión: 00
		Vigencia: 15/08/2022
		Página: 9 de 14

Etapa	Actividades	Responsable	Documentos y/o registros
c) Instalación software SAPGui	<p>Si el trabajador/a suplente no tiene el software SAPGui en su computador, se realizan las siguientes actividades:</p> <p>Instalación y configuración del software SAPGui en el computador del trabajador/a suplente.</p> <p>Una vez finalizada esta actividad informa de esto a la Mesa de Ayuda SAP.</p>	Encargado Soporte DTI	Ticket de atención
d) Activación del usuario SAP para Capacitación	<p>Si el trabajador/a suplente no ha sido hasta ahora un usuario en el sistema SAP, entonces se realizan las siguientes actividades:</p> <p>Verificación o Creación del usuario en el ambiente SAP de Capacitación.</p> <p>Asignación de los roles de autorizaciones de acuerdo al Cargo MGF para el cual realiza la suplencia, verificando que se asegure la oposición de funciones en el Organismo.</p> <p>Envío al trabajador/a suplente vía el sistema de Mesa de Ayuda la información de que su usuario ya está habilitado en el ambiente SAP de Capacitación y que una vez finalizada la Capacitación Básica se habilitará su acceso en el ambiente SAP Productivo.</p>	Consultor Soporte Seguridad SAP	Ticket de atención Formulario de solicitud suplencia usuario SAP

 Universidad de Concepción	PROCEDIMIENTO SUPLENCIA USUARIO SAP	Código: MGF-BC-SEC-002
		Revisión: 00
		Vigencia: 15/08/2022
		Página: 10 de 14

Etapa	Actividades	Responsable	Documentos y/o registros
e) Capacitación en SAP al usuario suplente	<p>Si corresponde, se realizan las siguientes actividades:</p> <p>Contacto al trabajador/a suplente y entrega de la información necesaria para que este realice el taller "Conceptos Básicos y Navegación SAP", si aún no lo ha realizado.</p> <p>Generación y entrega al trabajador/a suplente su plan de capacitaciones de acuerdo a las actividades que realizará en el sistema y la disponibilidad de talleres on-line y/o presenciales.</p> <p>Envío de confirmación al equipo Soporte Seguridad SAP de que el trabajador/a suplente ha aprobado el taller "Conceptos Básicos y Navegación SAP".</p>	Agente Gestión del Cambio MGF	Ticket de atención
f) Verificación Oposición de Funciones	<p>Revisión de los Roles SAP que ya tiene asignado el usuario suplente de modo que con la asignación de aquellos que corresponden al Cargo MGF para el cual realiza la suplencia, se asegure la oposición de funciones en el Organismo.</p> <p>En caso de no cumplir con la oposición de funciones, se informa a la Jefatura del Organismo y eliminan aquellos Roles SAP que impiden se asegure la oposición de funciones en el Organismo.</p>	Consultor Soporte Seguridad SAP	Ticket de atención

 Universidad de Concepción	PROCEDIMIENTO SUPLENCIA USUARIO SAP	Código: MGF-BC-SEC-002
		Revisión: 00
		Vigencia: 15/08/2022
		Página: 11 de 14

Etapa	Actividades	Responsable	Documentos y/o registros
g) Activación del usuario SAP en Productivo	<p>Verificación o Creación del usuario en el ambiente SAP Productivo por el periodo de suplencia.</p> <p>Asignación de los roles de autorizaciones de acuerdo al Cargo MGF para el cual realiza la suplencia y el cumplimiento de la oposición de funciones en el Organismo</p> <p>Desactivación el usuario SAP titular en el ambiente SAP Productivo por el periodo de suplencia.</p> <p>Envío de información al trabajador/a suplente vía el sistema de Mesa de Ayuda que su usuario ya está habilitado en el ambiente SAP ERP Productivo.</p> <p>En el caso que la suplencia del usuario sea definitiva, actualización el Acta de Asignación Cargos MGF del Organismo al que pertenece el usuario SAP y envío de esta a la Jefatura del Organismo correspondiente solicitando su aprobación y firma.</p>	Consultor Soporte Seguridad SAP	Ticket de atención
h) Aprobación Acta de Asignación Cargos MGF	Envío al equipo de Soporte Seguridad SAP el Acta de Asignación Cargos MGF firmada por la Jefatura del Organismo y el trabajador/a que asume como nuevo usuario titular, en el caso que la suplencia sea definitiva.	Jefatura del Organismo	Acta de Asignación Cargos MGF

 Universidad de Concepción	PROCEDIMIENTO SUPLENCIA USUARIO SAP	Código: MGF-BC-SEC-002
		Revisión: 00
		Vigencia: 15/08/2022
		Página: 12 de 14

Etapa	Actividades	Responsable	Documentos y/o registros
i) Cierre de la solicitud	Verificación de la conformidad de la solución para la solicitud de suplencia usuario SAP y cierre del ticket generado para esto.	Agente Mesa de Ayuda SAP	Ticket de atención

 Universidad de Concepción	PROCEDIMIENTO SUPLENCIA USUARIO SAP	Código: MGF-BC-SEC-002
		Revisión: 00
		Vigencia: 15/08/2022
		Página: 13 de 14

Capítulo 7: Glosario

Usuario SAP: Identificador o nombre con el cual una persona accede al sistema SAP donde tiene asignado un determinado perfil de autorizaciones.

Trabajador/a: Persona que realiza tareas administrativas en un Organismo de la Universidad de Concepción.

Organismo: Facultad, Vicerrectoría, Dirección, Instituto, Centro y otras reparticiones de la Universidad de Concepción.

Jefatura: Cargo de mayor jerarquía de autoridad en un Organismo de la Universidad de Concepción.

Soporte DTI: Area perteneciente a la Dirección de Tecnologías de Información (DTI) de la Universidad de Concepción.

Soporte Seguridad SAP: Area perteneciente a la Universidad de Concepción, especializada en los aspectos de seguridad del sistema SAP ERP de la Universidad de Concepción.

Mesa de Ayuda SAP: Entidad perteneciente a la Universidad de Concepción para la gestión de las solicitudes de soporte de los usuarios SAP.

Gestión del Cambio MGF: Area perteneciente al Proyecto MGF para los procesos de gestión del cambio y capacitaciones.

Cargo MGF: conjunto de actividades que un usuario tiene asignadas para realizar en el sistema SAP.

Rol SAP: conjunto de transacciones necesarias para realizar alguna actividad funcional o técnica en el sistema SAP.

Acta Asignación Cargos MGF: documento formal aprobado por la Jefatura de cada Organismo donde se define la estructura administrativa para el sistema SAP, especificando los trabajadores/ras que son los usuarios SAP titulares y suplentes junto al Cargo MGF de cada uno de ellos.

Capacitación Básica: conjunto mínimo de talleres de capacitación o workshop SAP que el trabajador/a debe realizar de acuerdo a su Cargo MGF.

 Universidad de Concepción	PROCEDIMIENTO SUPLENCIA USUARIO SAP	Código: MGF-BC-SEC-002
		Revisión: 00
		Vigencia: 15/08/2022
		Página: 14 de 14

Capítulo 8: Anexo Formulario de Solicitud Suplencia Usuario SAP

 Universidad de Concepción	Formulario de Solicitud Suplencia Usuario SAP Universidad de Concepción		
<p>(*) Datos Obligatorios</p>			
IDENTIFICACION SOLICITANTE			
Sociedad (*)			
Organismo (*)			
Nombre Jefatura (*)			
Cargo (*)			
IDENTIFICACION USUARIO TITULAR			
Usuario SAP (*)			
Cargo MGF			
IDENTIFICACION USUARIO SUPLENTE			
Nombres (*)			
Apellidos (*)			
Correo electrónico (*)			
Cargo en el Organismo (*)			
Teléfono de Contacto (*)			
ESTACION DE TRABAJO			
¿Tiene SAPGui Instalado? (*)	SI	NO	
VIGENCIA			
Desde (*)		Hasta (*)	
OBSERVACIONES			
<i>Especificar cualquier otra observación o comentario para esta solicitud.</i>			