

Plan Alterno de Operación (PAO)

Saphiro

1

¿Qué es el Plan Alterno de Operación (PAO)?

Plan que define las actividades, tareas, responsables y evidencias documentales para habilitar la operación de un proceso, durante el período de blackout (**27 de diciembre/2025 al 4 de enero/2026**) y que se requiere **como urgencia** (p. Ej. Pago extraordinario - salida de mercancía del almacén por necesidades de la operación). Es decir, necesidad de algún proceso de operar en el ERP durante el blackout.

2

Premisas

Desde las etapas de preparación y precorte del Plan Cutover del proyecto Saphiro, se desplegó una estrategia, que contemplaba realizar reuniones con los diferentes procesos para que se identificaran en conjunto, las señales y acciones respectivas para la debida preparación para la etapa de transición del ERP JDE a ERP SAP S/4 HANA. Entre las acciones realizadas están:

- Priorización de actividades críticas del negocio
- Generación de comunicaciones internas y externas
- Cronograma de cierre de operaciones
- Ajuste de cierre contable para el período de cierre
- Certificación de datos migrados

Entre varias de estas actividades se solicitó analizar la necesidad de anticipar compras, programar pagos (antes/después) del Blackout, a fin de minimizar la probabilidad de realizar transacciones en el ERP en este período.

3

Criterios para la activación del PAO

Los PAO se activarán solo bajo los siguientes escenarios prioritarios para la operación de la organización:

- Requerimientos de cumplimiento normativo (legal o interno) o regulatorio (que deriven en multas o sanciones en caso de no operar).
- Contingencia o emergencia que se active en el marco de la prestación de los servicios (ejemplo: Santa Cruz, rotura de un tubo madre...) que comprometan la seguridad, disponibilidad y adecuada prestación de los servicios a las comunidades.
- Pagos críticos e inaplazables*: los que generan sanciones (impuestos, tasas, contribuciones), cargos sociales y laborales (nómina), operación comercial, compra y venta de energía, y anticipos a un nuevo contrato.

Planes Alternos de Operación (PAO) – Enlaces -

Proceso	Enlace	Datos de Contacto
19.1. Ejecución y Control Presupuestal	Silvia Carreño	SILVIA.CARRENO@epm.com.co
13.4. Gestión de Abastecimiento	Jose Luis Porras	JOSE.PORRAS@epm.com.co
13.5 Gestión de Materiales	Gabriel Jaime Ramírez Medina	Gabriel.Ramirez@epm.com.co
19.6. Gestión Cuentas por Pagar	Juan David Gómez	JUAN.GOMEZ.MARIN@epm.com.co
4.4. Facturación	Adriana Maria Torres	ADRIANA.MARIA.TORRES@epm.com.co
4.5. Recaudo	Gustavo Adolfo Aristizábal	Gustavo.Aristizabal@epm.com.co
Matricula de Terceros	Ivan Dario León Puerta	IVAN.LEON@epm.com.co
8.4. Compensación	Pedro Mendoza	PEDRO.MENDOZA@epm.com.co
4.6. Gestión Cartera	Marina Graciano Velásquez	MARINA.GRACIANO@epm.com.co
Mantenimiento (EPM) – Máximo - SAP	John Jairo Ríos Sampedro	John.Rios@epm.com.co
22.6. Proveeduria	Yorledy Andrea Isaza gallego	YORLEDY.ISAZA@epm.com.co
22.4 Servicio de transporte	Natalia Saldarriaga Montoya	natalia.n.saldarriaga@epm.com.co
Mantenimiento (Filiales Aguas)	Gustavo Adolfo Ortiz Castañeda	Gustavo.Ortiz@epm.com.co

Nota: Plan Alternativo de Operación para dar el soporte que se requiere, y, adicionalmente la idea es que cada uno tenga un Backup.

Reglas de Juego



El solicitante debe considerar:



Las comunicaciones **se realizarán vía correo electrónico**, por parte del **jefe responsable**. Lo anterior por la oficialidad y para evitar confusiones en caso de que sea algo verbal o por teams. Se activarán espacios de trabajo una vez se cuente con la solicitud para analizar en conjunto con el solicitante el tema.



Seguir por favor el conducto regular definido, consultas que lleguen al proyecto sin pasar por el primer filtro de los coordinadores por proceso, serán devueltas. Lo anterior para asegurar control y trazabilidad de las solicitudes recibidas.

Actualización de información en nuevo ERP

SAP



Una vez finalizado el período de blackout, por parte de cada uno de los responsables de los registros de los hechos económicos se deberá realizar lo definido por cada proceso en el Plan Alterno de Operación para el registro de las transacciones en el sistema.



Lo anterior con el objetivo de evitar inconsistencias posteriores en la conciliación de la información, una vez se esté al día o en paralelo se podrán activar nuevamente transacciones en el nuevo ERP.



En caso de existir dudas sobre cómo realizar esta actualización en el sistema por favor contactar al coordinador del proceso del PAO.



Plan de Contingencia (PC)

1

¿Qué es el Plan de Contingencia (PC)?

Plan que define las actividades, tareas, responsables y evidencias documentales para habilitar la operación de un proceso, ante siniestros (fallos de energía, red, otros) y/o caídas de los sistemas de información que soportan la operación de un proceso, este sería el plan a activar (si fuera necesario) luego del GO-LIVE salida en vivo de SAP S74 HANA (**5 de enero/2026**).

2

Premisas

Los planes de contingencia únicamente serán “activados” por:

- Indisponibilidad completa del sistema ERP;
 - Falla técnica o mal funcionamiento de un módulo del ERP (“que no este haciendo lo que debe hacer como lo debe hacer”.

Esta señal será reportada por dos fuentes:

- Área Dependencia (Incidente detectado en el ERP – SAP S/4 HANA), escalado previamente a la Mesa de Soporte / Operación,
 - Key User (en función de las áreas, escalando previamente a la Mesa de Soporte / Operación),
 - Mesa de Soporte / Operación del ERP – SAP S/4 HANA quien da señal Por un periodo indefinido (criticidad técnica – funcional por atención de requerimientos e incidentes)

3

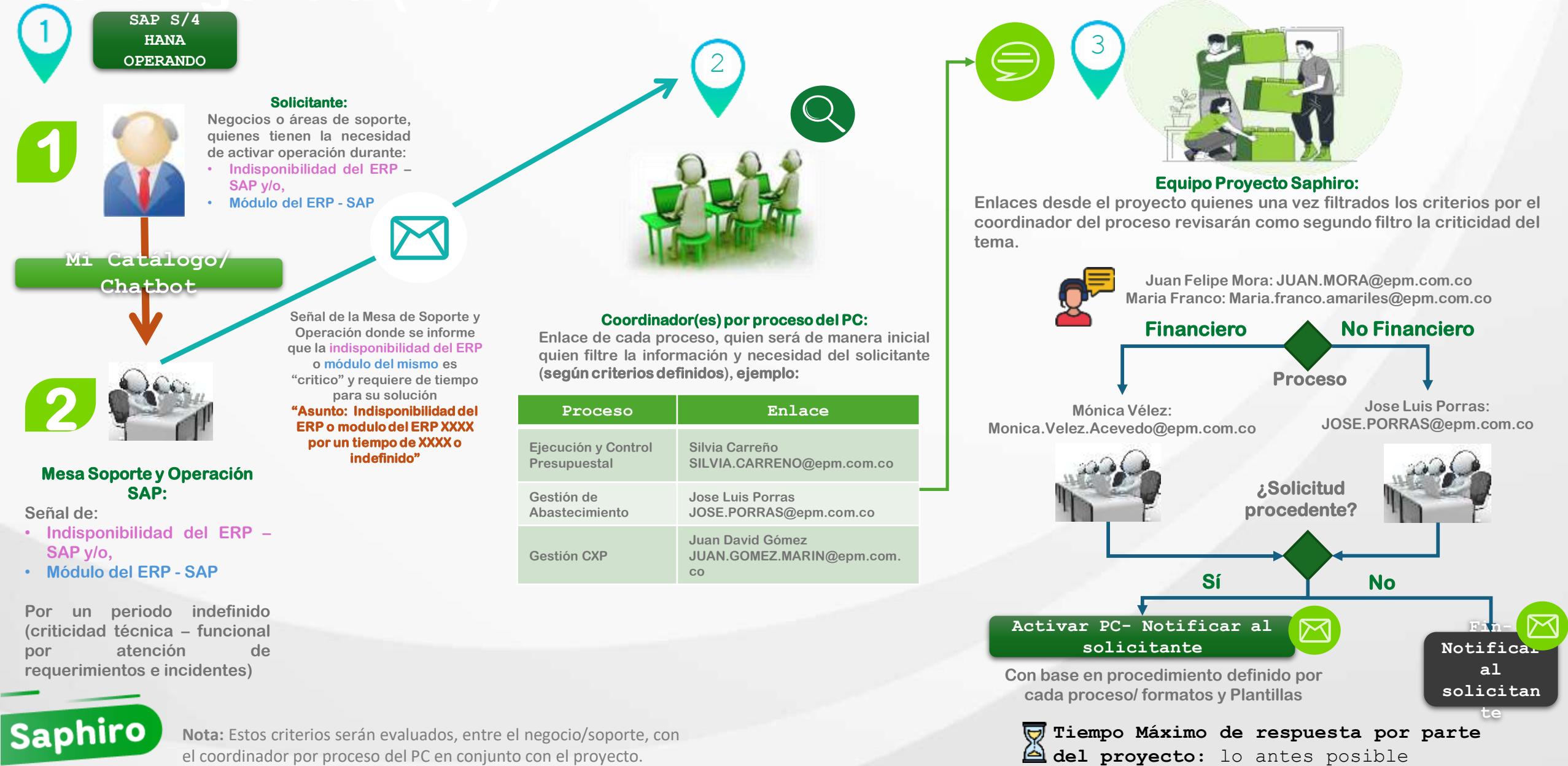
Criterios para la activación del PC



Los Planes de Contingencia se activarán luego de:

- Recibir las solicitudes / señales anteriormente descritas (premisas).
 - Revisión de los criterios estipulados por cada uno de los responsables de proceso (algunos de ellos corresponden a la criticidad del proceso, nivel de transaccionalidad y riesgo, y continuidad del negocio).

Esquema de comunicación para activar el PC Contingencia (PC)



Planes de Contingencia (PC) – Enlaces – Salida en Vivo

(Estabilización)

Proceso	Enlace	Datos de Contacto
19.1. Ejecución y Control Presupuestal	Silvia Carreño	SILVIA.CARRENO@epm.com.co
13.4. Gestión de Abastecimiento	Jose Luis Porras	JOSE.PORRAS@epm.com.co
13.5 Gestión de Materiales	Gabriel Jaime Ramírez Medina	Gabriel.Ramirez@epm.com.co
19.6. Gestión Cuentas por Pagar	Juan David Gómez	JUAN.GOMEZ.MARIN@epm.com.co
4.4. Facturación	Adriana Maria Torres	ADRIANA.MARIA.TORRES@epm.com.co
4.5. Recaudo	Gustavo Adolfo Aristizábal	Gustavo.Aristizabal@epm.com.co
Matricula de Terceros	Ivan Dario León Puerta	IVAN.LEON@epm.com.co
8.4. Compensación	Pedro Mendoza	PEDRO.MENDOZA@epm.com.co
4.6. Gestión Cartera	Marina Graciano Velásquez	MARINA.GRACIANO@epm.com.co
Mantenimiento (EPM) – Máximo - SAP	John Jairo Ríos Sampedro	John.Rios@epm.com.co
22.6. Proveeduria	Yorledy Andrea Isaza gallego	YORLEDY.ISAZA@epm.com.co
22.4 Servicio de transporte	Natalia Saldarriaga Montoya	natalia.n.saldarriaga@epm.com.co
Mantenimiento (Filiales Aguas)	Gustavo Adolfo Ortiz Castañeda	Gustavo.Ortiz@epm.com.co

Nota: Plan Interno de Operación para dar el soporte que se requiere, y, adicionalmente la idea es que cada uno tenga un Backup.

Reglas de Juego



El solicitante debe considerar:



Cuando se presente algún incidente, falla o indisponibilidad en algún módulo del sistema deberá poner un Catálogo para llevar trazabilidad en la solución.



El solicitante debe estar atento al avance en la entrega de la solución.



Seguir por favor el conducto regular definido, consultas que lleguen al proyecto sin ser escaladas inicialmente por catalogo, serán devueltas. Lo anterior para asegurar control y trazabilidad de las solicitudes recibidas.



Como se indicó el papel de la Mesa de Soporte / Operación es fundamental, monitoreando y evaluando los diferentes incidentes y requerimientos reportados en el nuevo ERP, y su nivel de criticidad y esfuerzo, será desde estos análisis técnicos donde se identificará la necesidad de activar la contingencia.

Actualización de información en nuevo ERP

SAP



Una vez finalizado el período de contingencia, por parte de cada uno de los responsables de los registros de los hechos económicos se deberá realizar lo definido por cada proceso en el Plan de Contingencia para el registro de las transacciones en el sistema.



Lo anterior con el objetivo de evitar inconsistencias posteriores en la conciliación de la información, una vez se esté al día o en paralelo se podrán activar nuevamente transacciones en el nuevo ERP.



En caso de existir dudas sobre cómo realizar esta actualización en el sistema por favor contactar al coordinador del proceso del Plan de Contingencia.



En caso de ser requerido desde el proyecto se darán las señales e instrucciones frente al orden y/o secuencia de retorno a la normalidad en la operación.

