

# PLAN DE TRABAJO

**Gobierno Autónomo Descentralizado de la  
Provincia de Esmeraldas**

**Contrato: RE-PU-GADPE-2024-07**

Mantenimiento del Sistema de Gestión  
Empresarial ERP OLYMPO

**Quito, Diciembre 2024**

<b>Código:</b> F-IM-85		<b>Fecha de Aprobación del documento:</b> 18/11/2024	<b>Rev. 03</b>
	<b>PLAN DE TRABAJO</b>	<b>Página 1 de 7</b>	

Contenido

<b>1. Datos del contrato .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Propósito del documento .....</b>	<b>2</b>
<b>3. Antecedentes .....</b>	<b>2</b>
<b>4. Objetivos .....</b>	<b>3</b>
<b>4.1. General .....</b>	<b>3</b>
<b>4.2. Específicos .....</b>	<b>3</b>
<b>5. Alcance .....</b>	<b>4</b>
<b>6. Entregables del proyecto.....</b>	<b>4</b>
<b>7. Metodología de trabajo.....</b>	<b>5</b>
<b>8. Cronograma de ejecución de los servicios contratados .....</b>	<b>5</b>
<b>9. Aceptación.....</b>	<b>7</b>

<b>Código:</b> F-IM-85		<b>Fecha de Aprobación del documento:</b> 18/11/2024	<b>Rev. 03</b>
	<b>PLAN DE TRABAJO</b>	<b>Página 2 de 7</b>	

**1. Datos del contrato**

<b>Empresa Contratante</b>	GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE ESMERALDAS				
<b>Objeto</b>	MANTENIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL ERP OLYMPO				
<b>Fecha elaboración</b>	12/12/2024				
<b>N° Contrato</b>	RE-PU-GADPE-2024-07	<b>Fecha de suscripción</b>	09/12/2024		
<b>Criterio de inicio</b>	Al día siguiente de la suscripción del contrato.	<b>Valor</b>	\$14.500		
<b>Plazo</b>	365 días	<b>Fecha inicio</b>	10/12/2024	<b>Fecha fin</b>	10/12/2025
<b>Responsables del Proyecto</b>	<b>Patrocinador principal</b>	Ab. María Zambrano Ortiz			
	<b>Administrador del Contrato</b>	Ing. Cristhian Andrés Recalde			
	<b>Director del Proyecto</b>	Ing.Fabiola Ibujés			

**2. Propósito del documento**

El Plan de Trabajo del proyecto, establece los lineamientos para la ejecución del contrato de mantenimiento, proporcionando una visión clara de los servicios contratados, los objetivos a cumplir, el alcance definido, y los entregables propuestos.

Este documento se convierte en una guía operativa que permitirá la planificación, ejecución, monitoreo y control de las actividades del proyecto, asegurando la alineación con los términos contractuales y las expectativas del cliente.

El plan detalla los siguientes elementos clave: los servicios que se incluyen de acuerdo a los términos contractuales, los datos del contrato que enmarcan las condiciones legales y comerciales, los objetivos, el alcance que delimita el trabajo a realizar, los entregables del proyecto, la metodología de trabajo que guiará su ejecución, y finalmente, el proceso de aceptación que formaliza la conformidad de las partes mediante la legalización de los documentos.

**3. Antecedentes**

Con fecha 09 de diciembre de 2024, la GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE ESMERALDAS y PROSAF, suscribieron el contrato Nro. RE-PU-GADPE-2024-07.

Código: F-IM-85		Fecha de Aprobación del documento: 18/11/2024	Rev. 03
	PLAN DE TRABAJO	Página 3 de 7	

## 4. Objetivos

### 4.1. General

Contratación del “MANTENIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL ERP OLYMPO”, asegurando la optimización del rendimiento del sistema.

### 4.2. Específicos

#### 4.2.1. Responder sobre los errores de funcionamiento del sistema.

Facilitar el apoyo técnico a los usuarios operativos y funcionales del Sistema de Gestión Empresarial ERP OLYMPO, por parte de la Empresa Contratante, por concepto de errores de funcionamiento o errores operativos del sistema, reportados a la Contratista, en cualquiera de los módulos contratados.

#### 4.2.2. Facilitar las nuevas actualizaciones del sistema.

Se realizará una actualización del sistema durante el primer mes posterior a la firma del contrato, así como CUATRO actualizaciones una por trimestre **del Sistema de Gestión Empresarial ERP OLYMPO V 8.1, ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE, LAS DISPOSICIONES LEGALES QUE LOS ENTES GUBERNAMENTALES PUDIERON DICTAR DENTRO DEL PLAZO DE MANTENIMIENTO CONTRATADO.**

#### 4.2.3. Reforzar los conocimientos funcionales y operativos.

Facilitar durante la vigencia del contrato, conexiones remotas, con el objeto de reforzar los conocimientos, de los usuarios de los diferentes módulos contratados, sobre la funcionalidad y operatividad de cada uno de ellos, con el fin de solventar dudas, afianzar los conocimientos que requieran los usuarios, transferir los conocimientos sobre nuevas opciones y/o reportes, de tal forma que cada módulo funciones de manera eficiente,

En cada conexión remota se ejecutará el reforzamiento de transferencia de conocimientos, en alrededor de dos módulos, definidos por el Administrador del Contrato, de tal forma que en el año de mantenimiento, se refuercen todos los módulos contratados

Se realizarán **CUATRO CONEXIONES REMOTAS**, con el fin de reforzar los conocimientos funcionales y operativos de los módulos contratados, a los usuarios del sistema.

**En el caso de que la entidad contratante, no acceda a realizar cualquiera de las conexiones programadas, dentro del periodo establecido para la ejecución de cada una de ellas, esa conexión no podrá ser reprogramada a futuro.**

#### 5.2.4. Facilitar el apoyo para el cierre de año.

Código: F-IM-85		Fecha de Aprobación del documento: 18/11/2024	Rev. 03
	PLAN DE TRABAJO	Página 4 de 7	

Facilitar el apoyo a la empresa contratante, en la apertura del nuevo ejercicio contable, así como en el proceso de cierre de año, y el correspondiente traslado de saldos, para lo cual PROSAF enviará un instructivo de cierre del ejercicio contable, y dará el soporte a los usuarios, para ayudar a los clientes en temas puntuales del **PROCESO DE CIERRE**.

Este apoyo **NO INCLUYE**: revisión de descuadres de un módulo o entre módulos, revisión de cuentas de traspaso de saldos, asientos mal contabilizados, interface no realizados, transacciones en borrador, saldos negativos en el presupuesto, saldos contrarios a la naturaleza de la cuenta contable, etc.

## 5. Alcance

El Contrato de mantenimiento objeto del presente plan de trabajo, contempla los siguientes servicios:

- Responder sobre los errores de funcionamiento del sistema.
- Facilitar las nuevas actualizaciones del sistema.
- Reforzar los conocimientos funcionales y operativos.
- Facilitar apoyo para el cierre de año.

Sobre los siguientes módulos contratados:

- Administración Financiera
- Presupuesto
- Gestión de Inventarios
- Activos Fijos
- Rol de Pagos
- Garantías

## 6. Entregables del proyecto

ENTREGABLES DEL PROYECTO	
1.-	Brindar soporte y asistencia técnica sobre errores del funcionamiento del sistema.
2.-	Facilitar actualizaciones del sistema
3.-	Reforzar los conocimientos funcionales y operativos.
4.-	Facilitar apoyo para el cierre de año.

**Tabla 2. Entregables del contrato**

Código: F-IM-85		Fecha de Aprobación del documento: 18/11/2024	Rev. 03
	PLAN DE TRABAJO	Página 5 de 7	

## 7. Metodología de trabajo

Para acceder al soporte técnico el Administrador del Contrato o quien el designe, creará tickets de servicio en nuestro portal de soporte, teniendo la posibilidad de dar seguimiento continuo al estado de su solicitud. El registro de solicitudes de servicio estará disponible las 24hrs del día.

Los tiempos de respuesta a los requerimientos de soporte técnico se han definido conforme a la severidad de la novedad reportada, conforme consta en el contrato de mantenimiento vigente.

Con el fin de que la información relacionada al servicio solicitado sea accesible, íntegra y confiable, el intercambio de información para la ejecución del soporte técnico se lo realizará mediante el canal de comunicación, disponible en cada ticket.

El intercambio de información, para el agendamiento de las conexiones remotas para la transferencia de conocimientos de refuerzo, y la definición de la fecha y hora para las actualizaciones del sistema, tanto del ambiente de prueba como del ambiente de producción, se lo realizará mediante correo electrónico.

En todos los casos, el intercambio de información durante la ejecución del contrato de mantenimiento, se desarrollará bajo los lineamientos, de la Política de Intercambio de Información P-IM-01.

La comunicación entre las partes, en lo que aplique se podrá efectuar también mediante: correo electrónico, oficios, minutas de reuniones, conforme el Plan de Comunicaciones PL-GC-02.

N°	Nombre del Funcionario	Correo Electrónico	Módulo	Cargo
1	Ing. Cristhian Andrés Recalde Solano	crecalde@gadpe.gob.ec	Administrador del Contrato	Analista TIC

### Funcionarios Responsables de la empresa contratista

N°	Nombre del Funcionario	Cargo	Medio de Contacto
1	Ing. Lissette Torres	Recepcionista de Atención al Cliente	<a href="https://soporte.prosaf-la.com/">Portal Web de Prosaf : https://soporte.prosaf-la.com/</a>
2	Ing. Samantha Mazón	Secretaria de Atención al Cliente	Al correo corporativo: planificación@prosaf-la.com
3	Equipo de Técnicos Implementadores 1 y 2	Equipo-Técnicos Implementadores 1 y 2	Operación del sistema de tickets de mesa de ayuda o Help Desk.
4	Mgs. Fabiola Ibujés V.	Coordinadora de Atención al Cliente	Al correo corporativo: f.ibujes@prosaf-la.com

## 8. Cronograma de ejecución de los servicios contratados

A continuación, se describen las fechas tentativas para la ejecución del servicio:

Código: F-IM-85		Fecha de Aprobación del documento: 18/11/2024	Rev. 03
	PLAN DE TRABAJO	Página 6 de 7	

### 8.1. Actualizaciones del sistema:

La primera actualización se ejecutará dentro del primer mes a partir de la fecha de vigencia del contrato.

Durante la vigencia del contrato se efectuarán las actualizaciones que se desprendan de la ejecución de los servicios, las fechas y horas se coordinarán mediante el correo electrónico [planificacion@prosaf-la.com](mailto:planificacion@prosaf-la.com) con base a la disponibilidad de las partes, con al menos ocho días de anticipación.

### 8.2. Transferencias de conocimientos de refuerzo:

Se proponen las siguientes fechas tentativas, mismas que pueden cambiar con base al acuerdo y disponibilidad de las partes:

Nro. Visitas	Fechas Tentativas	Modalidad
Primera	12/02/2025	Conexión Remota
Segunda	02/06/2025	
Tercera	02/09/2025	
Cuarta	25/11/2025	

**Nota:** Conforme lo estipulado en el contrato vigente, en el caso de que la entidad contratante, no acceda a realizar cualquiera de las conexiones programadas, dentro del periodo establecido para la ejecución de cada una de ellas, **esa conexión no podrá ser reprogramada a futuro, es decir no podrá se ejecutada en un periodo diferente al programado.**

### 8.3. Cronograma para la generación del informe de servicios brindados:

El Informe de Servicios Brindados F-IM-82, con el detalle de la entrega de los servicios contratados, a continuación, se detallan los siguientes cronogramas establecidos:

INFORMES DE SERVICIOS BRINDADOS					
N° de Informe	Descripción	N° de Periodo	Periodo		Fecha de Corte
001-ISB-RE-PU-GADPE-2024-07	Primera Actualización dentro del primer mes posterior a la firma	N/A	N/A		17/12/2024
002-ISB-RE-PU-GADPE-2024-07	Soporte Técnico, Visita de	PRIMER	10/12/2024	11/3/2025	11/3/2025
003-ISB-RE-PU-GADPE-2024-07	Transferencia de Conocimientos y Actualizaciones	SEGUNDO	12/3/2025	11/6/2025	11/6/2025
004-ISB-RE-PU-GADPE-2024-07		TERCERO	12/6/2025	11/9/2025	11/9/2025
005-ISB-RE-PU-GADPE-2024-07		CUARTO	12/9/2025	10/12/2025	10/12/2025

### 8.4. Facilitar apoyo para el cierre de año.

Una vez que la institución tenga lista la información con base al instructivo que se le proporcionará la primera semana de diciembre, deberá crear un ticket en la mesa de ayuda solicitando el apoyo técnico para este proceso.

<b>Código:</b> F-IM-85		<b>Fecha de Aprobación del documento:</b> 18/11/2024	<b>Rev. 03</b>
	<b>PLAN DE TRABAJO</b>	<b>Página 7 de 7</b>	

### 9. Aceptación

Una vez revisado y validado todo lo expuesto en el presente plan de trabajo, el responsable de la empresa contratante confirma su conformidad con los servicios, alcances, metodologías y entregables descritos. Al aceptar el contenido de este documento mediante su legalización, formaliza el compromiso de las partes involucradas.

<b>ACEPTADO POR:</b>
<b>RESPONSABLES DEL PROYECTO (GAD DE ESMERALDAS)</b>
Ing. Ing. Cristhian Andrés Recalde <b>Administrador del Contrato</b>

<b>ELABORADO POR:</b>
<b>RESPONSABLES DEL PROYECTO (PROSAF)</b>
Ing. Luz Fabiola Ibujés Villacís <b>Coordinadora de Atención al Cliente</b>