



MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO
Orden de Compra No. 83872



Plan de Trabajo

Elaborado por:
Laura Melisa Torres Pacheco

Enero de 2022

Contenido

1.	Gestión del Alcance del Proyecto.....	2
1.1.	Requisitos	2
1.2.	Alcance del Proyecto.....	6
1.3.	Objetivo.....	7
2.	Gestión del Tiempo del Proyecto.....	7
2.1.	Actividades a Desarrollar.....	8
2.2.	Excepciones del mantenimiento.....	9
3.	Gestión de la Calidad del Proyecto	9
3.1.	Planificación de la Calidad	9
3.2.	Aseguramiento de la Calidad	10
3.2.1.	Auditorías Internas.....	10
3.2.2.	Visitas de Seguimiento.....	10
3.2.3.	Encuestas Mensuales.....	10
3.3.	Control de la Calidad.....	10
4.	Gestión de los Recursos Humanos del Proyecto.....	11
4.1.	Plan de Recursos Humanos.....	11
4.2.	Organización del Proyecto	11
4.3.	Plan de Asignación de Personal.....	17
5.	Gestión de las Comunicaciones del Proyecto.....	18
5.1.	Identificación de los Interesados	18
5.1.1.	SELCOMP Ingeniería.....	18
5.1.2.	Cliente.....	18
5.2.	Plan de Comunicaciones.....	18
5.3.	Matriz de Responsabilidades	20
5.4.	Informes de Desempeño	20
6.	Gestión de los Riesgos del Proyecto.....	21
6.1.	Identificación de Riesgos.....	21
6.2.	Planificación de Respuesta a los Riesgos	21
7.	Gestión de las Adquisiciones del Proyecto.....	22
7.1.	Planeación de las Adquisiciones	22
7.2.	Realización de Adquisiciones.....	22
7.3.	Seguimiento y Supervisión de las Adquisiciones.....	22

Plan de Trabajo para la Ejecución del Contrato No. OC83872

Ministerio de Justicia y del Derecho

1. Gestión del Alcance del Proyecto

1.1. Requisitos

Los requisitos se encuentran relacionados en los siguientes documentos establecidos en Colombia compra eficiente: Orden de compra OC 83872, póliza y acuerdo de confidencialidad.

ÍTEM	OBLIGACIÓN	PERIODICIDAD	OBSERVACIÓN Y/O EVIDENCIA
1	Suscribir el acta de inicio y un cronograma de trabajo para la implementación e inicio de la operación	Inicio de la OC	Acta de inicio.
2	El Proveedor al inicio de la operación, debe entregar a la Entidad Compradora un listado del personal vinculado a la operación	Inicio de la OC	Archivo personal sugerido proyecto.
3	Durante los tres (3) primeros meses de ejecución de la Orden de Compra, el Proveedor y la Entidad Compradora pueden completar procedimientos, y recopilar información requerida para la operación, como parte de estabilización del servicio. Las partes verifican que los Servicios de Mesa solicitados en la Orden de Compra cumplen con la demanda de la Entidad Estatal.	Tres primeros meses	Realizada en compañía con el cliente la validación, actualización y documentación de procedimientos. En informe mensual de gestión, se reporta el cumplimiento de ANS.
4	El proveedor debe cumplir con las disposiciones nacionales y locales relacionadas con teletrabajo y trabajo desde casa. En este sentido es autónomo en la gestión del personal	Semanal	Periódicamente se envía correo al supervisor de la OC, con el horario que cumplirá el personal de la mesa. Se acordó horario de 7:00 am a 6:00 pm. Se labora por demanda en sitio en las oficinas del cliente por parte de todo el personal.
5	La Mesa de servicios es el punto único de contacto para la atención de los usuarios de la Entidad y se encargará de la gestión y el manejo de todos los eventos, incidentes, problemas y las solicitudes de servicio de TI a través de una misma herramienta certificada ITIL en todos los procesos requeridos.	Vigencia OC	Herramienta Aranda, atención telefónica, correo y Teams.

ÍTEM	OBLIGACIÓN	PERIODICIDAD	OBSERVACIÓN Y/O EVIDENCIA
6	El Proveedor deberá disponer de equipos de respaldo o backup para asignar en el momento que un equipo se dañe o tenga mantenimiento correctivo o mientras se realiza el pedido del repuesto averiado o que requiera, para esto el Proveedor deberá tener equipos de características técnicas similares de respaldo para ser instalado de inmediato y temporalmente, disminuyendo así los tiempos de solución y corrección de la falla y evitando traumatismos al interior de la Entidad por falta de equipos para los usuarios.	Vigencia OC	No se han requerido equipos de respaldo, la entidad cuenta con equipos de respaldo en caso que se requieran.
7	El proveedor debe administrar y mantener actualizado el total del inventario tecnológico de la Entidad, con las altas y bajas de todos los activos, terminación de garantías, etc., para lo cual deberá gestionar efectivamente la CMDB, al igual que actualizar y mantener siempre al día todos los estados de los CI (Elementos de Configuración) que requiere ser controlado.	Vigencia OC	Ejecución de revisión y actualización del inventario de equipos para actualización de la CMDB.
8	Si la Entidad Compradora cuenta ya con la herramienta de gestión, puede solicitarle al Proveedor que utilice dicha herramienta para la prestación del servicio durante la vigencia del contrato y entregar las licencias correspondientes para su uso. La administración de la herramienta de gestión estará a cargo del Proveedor a menos que la Entidad indique lo contrario.	Vigencia OC	Gestión de servicios en herramienta Aranda.
9	El proveedor dispondrá del personal necesario y debidamente calificado para realizar las actividades referentes a este servicio, en cumplimiento de las obligaciones y ANS	Vigencia OC	Hojas de vida entregadas y validadas por el supervisor de la OC.

ÍTEM	OBLIGACIÓN	PERIODICIDAD	OBSERVACIÓN Y/O EVIDENCIA
10	Los repuestos, partes o accesorios relacionados en el Anexo No. 2 Bolsa de Repuestos, deben ser originales y nuevos. Antes de su instalación serán revisados por el supervisor o agente de soporte quien verificara y aprobara. Se admitirían repuestos genéricos o remanufacturados solo cuando los repuestos originales se encuentren descontinuados y que sea generada una certificación del fabricante indicando dicho suceso.	Vigencia OC	Estos se validan en el catálogo teniendo en cuenta la solicitud del supervisor de la OC y en caso de no estar dentro de este listado, se procederá a cotizar el mismo. Se lleva una bitácora de repuestos para el control.
11	Igualmente, el proveedor implementara un tablero de control con una interfaz gráfica para visualizar los indicadores (KPIs), usando mecanismos de alertas para controlar la eficiencia y la eficacia de la operación facilitando la toma de decisiones correctas a la Entidad. Este desarrollo será sin costo para la Entidad y deberá entregarse dentro de los primeros 90 días contados a partir del acta de inicio.	Vigencia OC	El Ministerio de Justicia y del Derecho se encuentra en la implementación de los tableros de control por medio de la integración de la herramienta Power BI. Se tiene la disposición de la colaboración que se requiera en caso de ser necesaria.
12	El proveedor deberá implementar la logística de atención en sitio requerida para responder a los requerimientos que no puedan ser solucionados en el primer nivel de contacto para mantener y garantizar la disponibilidad del servicio en el menor tiempo posible, dentro de los ANS requerido.	Vigencia OC	Se estableció malla de turnos de los analistas de mesa de servicios en sitio, al igual que el coordinador.
13	En caso de que el software herramienta de gestión de servicios sea de la Entidad Compradora, dicha seguridad es responsabilidad de la Entidad y de común acuerdo con el Proveedor de servicios determinarán donde almacenarán las copias de respaldo de toda la información de la mesa de servicios de TI, costos que serán asumidos por la Entidad Compradora.	Vigencia OC	Se cuenta con un contrato de actualización de la herramienta de gestión Aranda y se ejecutan las actividades respectivas. Se define con la entidad al momento que se requiera.

ÍTEM	OBLIGACIÓN	PERIODICIDAD	OBSERVACIÓN Y/O EVIDENCIA
14	El Proveedor debe poner a disposición de las Entidades Compradoras un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a la Entidad Compradora un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de tickets relacionados con la operación de los Servicios de Mesa.	Vigencia OC	Se establece el modelo de operación durante la jornada ordinaria contratada. Se acordó horario y malla de turnos.
15	Los agentes encargados de la atención en el centro de contacto de la mesa de servicios se encargarán del registro y clasificación de los casos en la herramienta de gestión de mesa de servicios, así como de la prestación del servicio de soporte de primer nivel. También tendrán la función de asignar y escalar los casos al equipo de soporte en sitio o a los equipos especializados de segundo y tercer nivel según sea el caso.	Vigencia OC	Analistas de mesa de servicios y la coordinadora, gestionan todos los casos que se reciben en la mesa a través de los diferentes canales (herramienta de gestión de servicios, correo electrónico, vía telefónica y herramienta Teams).
16	El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica. La capacitación no solamente se limita a formación ITIL sino también a la calidad con que los agentes deben brindar el servicio a los usuarios de la Entidad compradora con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación y de acuerdo con las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor. El entrenamiento, capacitación o formación se puede realizar de manera virtual	Vigencia OC	Las capacitaciones se realizarán al personal cuando haya un cambio o actualización tecnológica en la entidad. Se realizan capacitaciones periódicas sobre atención al cliente y actitud de servicio al personal de la Mesa de Servicios, con el fin de mejorar la satisfacción del cliente y de los usuarios.

ÍTEM	OBLIGACIÓN	PERIODICIDAD	OBSERVACIÓN Y/O EVIDENCIA
17	Entregar a la Entidad Compradora el plan de contingencia dentro de los días (5) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra para la prestación de los servicios de Mesa de Servicio. Presentar, socializar y ejecutar los planes de contingencia cuando ocurran eventos de fuerza mayor o caso fortuito que afecten la prestación de los servicios de Mesa de Servicio.	Inicio de la OC	Plan de Contingencia definido.
18	El Proveedor debe atender el crecimiento de los servicios contratados hasta en un cinco por ciento (5%) bajo las condiciones de la orden de compra, sin costo adicional para la Entidad	Cuando se requiera	Se ha realizado la atención de los servicios recibidos por el cliente, no se ha requerido realizar actualización de la orden de compra. Se atienden los servicios cuando la entidad lo requiera.
19	La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de reportes.	Vigencia OC	Se realiza la entrega de los respectivos reportes solicitados por el cliente a demanda y de los informes mensuales de gestión del servicio correspondiente a la gestión realizada.

Tabla 1. Requisitos Contractuales

1.2. Alcance del Proyecto

Contratar los servicios de Mesa de Ayuda para el Ministerio de Justicia y del Derecho

Ítem	Cod. Matriz	Servicio	Modalidad de Agente	Característica	Nivel	Capacidad	Unidad x Capacidad	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad
1	IT-mst02-1 - IT-MS-01-73	Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 Mensual Mayor o igual a 6 meses	En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1	Técnico - zona 1 Jornada Ordinaria	Bronce	3	Mensual	7	Mes
2	IT-MS-04-2449-e	Coordinador de Mesa de Servicios de TI Mensual Mayor o igual a 6 meses	En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1	Coordinador de Mesa de Servicios de TI - zona 1 Jornada Ordinaria	Bronce	1	Mensual	7	Mes

Tabla 2. Ítem Orden de Compra

Adicional a esto se estima la contratación de bolsa de repuestos por un valor de \$ 9.102.618,00

1.3. Objetivo

Para la ejecución de la OC se tienen contempladas las siguientes actividades:

- Legalización de Contrato

La Entidad confirma la recepción de la póliza para la OC83872.

- Recurso humano asignado

Selcomp Ingeniería presenta las hojas de vida del equipo de trabajo propuesto, con el fin de ser validadas y aprobadas por la supervisión del contrato.

- Acuerdo de confidencialidad

El Ministerio informa que, como parte de los requisitos de la Entidad se debe firmar el acuerdo de confidencialidad.

- Atención de las solicitudes

Gestionar, Controlar, Atender y Solucionar los Requerimientos e Incidentes que presenten por parte de los Servidores Públicos del Ministerio de Justicia y del Derecho como resultado del uso de las herramientas tecnológicas dispuestas para el desarrollo de sus funciones y debe ser registrado y reportado en la herramienta de mesa de ayuda Aranda, durante la vigencia de la OC por los 7 meses.

- Bolsa de repuestos

Se atenderán las solicitudes mensualmente de acuerdo a lo solicitado por la entidad.

2. Gestión del Tiempo del Proyecto

- **Fecha de Inicio**

De acuerdo a lo establecido, el día jueves 30 de diciembre de 2021 se da inicio a la prestación del servicio, previa aceptación de pólizas y hojas de vida remitidas.

- **Fecha de Finalización**

Teniendo en cuenta que la orden de compra contempla un período de 7 meses, se estima como fecha de terminación del contrato el día 27 de Julio de 2022.

La jornada adquirida por la entidad es la ordinaria de lunes a viernes, el horario definido por la entidad es de 7:00 AM a 7:00 PM jornada continua, de acuerdo con los turnos programados

por el coordinador de la mesa de servicio. Se acuerda el horario de 7:00 am a 6:00 pm.
Se manejan 3 fases:

Empalme y migración	Se cuenta con tres (3) meses de estabilización, de tal manera que la medición y descuentos de los Acuerdos de Nivel de Servicios empezarán a efectuarse al finalizar la estabilización.
Operación	Esta etapa se desarrolla desde la aceptación por parte de la Entidad Compradora de la entrada a producción de los servicios, mediante la suscripción de la respectiva acta de inicio de la operación para cada uno de los servicios, y hasta la finalización de la prestación del servicio de acuerdo con lo establecido en la Orden de Compra.
Entrega	Esta etapa comienza como mínimo 15 días hábiles antes de la fecha de terminación de la Orden de Compra. El Proveedor del Servicio debe entregar los siguientes productos a la Entidad Compradora como entregables de esta etapa, para su revisión y aprobación: <ol style="list-style-type: none">1. Informes respectivos de servicios2. Actas de entrega relacionadas con la OC. El Proveedor debe eliminar de forma permanente la totalidad de la información de la Entidad Compradora después de finalizar el proceso entrega de los insumos requeridos.

Tabla 3. Fases

2.1. Actividades a Desarrollar

Actividades generales	Observaciones
Los agentes deben gestionar todas las solicitudes e incidentes a través de una herramienta de generación de tickets, escalamiento de incidentes y realizar la trazabilidad a las solicitudes efectuadas por la Entidad Compradora.	La herramienta de gestión utilizada para la gestión, seguimiento y registro de los tickets es Aranda propiedad del Ministerio, el personal de la mesa de servicios de la orden de compra cuenta con usuario y contraseña para realizar estas actividades. La URL de ingreso a la herramienta de gestión es https://mesadeayuda.minjusticia.gov.co/asdkv8/
Atención de canal telefónico, línea interna de la mesa de ayuda extensión 1290	Se realiza atención por parte de los agentes de mesa de servicios de las llamadas de lunes a viernes de 7:00 am- 6:00 pm jornada continua

Actividades generales	Observaciones
Soporte a equipos propiedad de la Entidad	<p>Los agentes de soporte realizan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soporte a equipo de cómputo a nivel de HW y SW base - Aseguramiento de LAN y servicios de red debidamente coordinado con los administradores de LAN de la Entidad. - Configuración de perfil - Instalación de aplicativos del negocio - Soporte a los aplicativos - Gestión de Garantía. - Si se requiere cambio de algún repuesto se debe reportar a la coordinadora el repuesto requerido con número de ticket generado, la entidad evaluará procesos a realizar si lo adquiere o no. <p>No está dentro del alcance de la Mesa de Servicios los mantenimientos preventivos.</p>
Atención del correo electrónico de la entidad mesadeayud@minjusticia.gov.co	Tanto la coordinadora de la mesa de servicios como los agentes deberán estar atentos a las solicitudes que se reciban vía correo electrónico.
Atención prioritaria a los usuarios VIP.	<p>Según la información registrada en el Directorio Activo, el MJD cuenta con un total de 963 usuarios Activos con acceso a registro de casos en la Herramienta Aranda de mesa de ayuda.</p> <p>Únicamente se consideran usuarios VIP el ministro, los viceministros, Jefes de Oficina, Subdirectores y Asesores de despacho</p> <p>Total, VIP = 50 Usuarios Total General= 963 Usuarios</p>
Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en los pliegos de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio	Se tiene establecido en la herramienta los tiempos de atención de los casos asignados.

Tabla 4. Actividades

2.2. Excepciones del mantenimiento

Solo serán revisados y reparados los equipos de cómputo propiedad del Ministerio de Justicia y del Derecho

3. Gestión de la Calidad del Proyecto

3.1. Planificación de la Calidad

Los procesos, procedimientos y registros del sistema de Gestión de Calidad que aplicarán para la ejecución mantenimiento son:

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
GO-P01-F06	Plan de trabajo
GO-P01-F07	Informe Seguimiento y Control por Proyectos
GO-P01-F03	Control de permisos
GCA-P04-F02	Listado Maestro de Documentos Internos
GCA-P04-F03	Listado Maestro de Documentos externos
GCA-P04-F04	Listado Maestro de Registros
GO-P01-F05	Llamados de Atención
GCA-P01-F02	Acta de reunión
1 GH-P01-F09	Requisición de personal
GCA-P02-F02	Registro de Acción de mejora

Tabla 5. Planificación de Calidad

3.2. Aseguramiento de la Calidad

Con el objetivo de mantener la calidad de los servicios ofrecidos por **SELCOMP Ingeniería** aplicará las siguientes actividades:

3.2.1. Auditorías Internas.

Con el fin de constatar que los requisitos del cliente, legales y del Sistema de Gestión de la Calidad se cumplan. De igual forma, en procura de detectar posibles mejoras a la prestación de los servicios.

3.2.2. Reuniones de Seguimiento.

Realizadas de manera acordada con el área de Calidad o la Dirección de Operaciones. Estas reuniones tienen como propósito validar el estado del proyecto en todos sus aspectos, documentando hallazgos y compromisos.

3.2.3. Encuestas satisfacción.

Posterior a la solución de cada caso en la herramienta de gestión, el usuario tendrá la posibilidad de calificar la entrega a satisfacción por medio de la herramienta Aranda.

3.3. Control de la Calidad

Producto del Aseguramiento de la Calidad (numeral 3.2) y analizando resultados se debe

implementar acciones preventivas y/o correctivas informando a los interesados de su implementación.

4. Gestión de los Recursos Humanos del Proyecto

4.1. Plan de Recursos Humanos

Para la ejecución del contrato Selcomp Ingeniería dispone del siguiente equipo de trabajo, teniendo en cuenta la ficha técnica de la tienda virtual de Colombia Compra: 47. anexo_1_pliego_-_aspectos_tecnicos_msti_adenda_2_0 y a lo solicitado por la entidad:

Ítem	Cod. Matriz	Servicio	Modalidad de Agente	Característica	Capacidad
1	IT-MS-01-73-e	Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 Mensual Mayor o igual a 6 meses	En sitio (Instalaciones de la Entidad) -zona 1	Técnico - zona 1 Jornada Ordinaria	3
2	IT-MS-04-2449-e	Coordinador de Mesa de Servicios de TI Mensual Mayor o igual a 6 meses	En sitio (Instalaciones de la Entidad) -zona 1	Coordinador de Mesa de Servicios de TI - zona 1 Jornada Ordinaria	1

Tabla 6. Roles Contratados

4.1.1. Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 IT-MS-01-73-e

• Perfil Técnico	
Característica	Descripción
Nivel de Educación	Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre de carreras profesionales de ingeniería de Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Telemática, Informática o afines entendidas como aquellas que comparten núcleo básico de conocimiento, de acuerdo con el Sistema de Información SNIES del Ministerio de Educación Nacional. Certificación en ITIL V 3.0 o superior

• Perfil Técnico	
Característica	Descripción
Experiencia	<p>General: Con experiencia mínima de dos (2) años en proyectos relacionados con soporte en mesa de servicios de TI, atención telefónica y/o servicio al cliente, atención de servicios con herramientas de soporte remoto o soporte en sitio.</p> <p>Especifica: Mínimo un (1) año de experiencia en las áreas de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos de cómputo ((Equipos Servidores, almacenamiento, herramientas y librerías de backup, pc de escritorio, Workstation, portátiles, Tablets, impresoras, video beams, video proyectores, equipos de video conferencia, escáner, televisores, Smart TV, pantallas inteligentes, plotters, Switch, unidad controladora acces point, acces point (AP), lectores de código de barras, etc.), instalación y configuración de hardware, instalación de software, programas y aplicaciones, conocimientos en electrónica, soporte básico a redes LAN, cableado estructurado y conectividad de redes.</p> <p>Adicional: Un (1) año de experiencia a partir de la fecha de la certificación ITIL 3.0 o superior, en proyectos relacionados con soporte en mesa de servicios de TI, atención telefónica y/o servicio al cliente, atención de servicios con herramientas de soporte remoto o soporte en sitio.</p>
Remuneración mínima	Trespunto cero (3.0) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Aptitud de servicio y atención al cliente (Curso mínimo de ocho (8) horas). • Excelente manejo de relaciones interpersonales • Habilidad para negociación • Disciplina • Organización • Capacidad para seguimiento de instrucciones • Disposición para el trabajo bajo presión • Habilidades de digitación • Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail), (Curso mínimo de 40 horas). • Habilidades de consulta en Internet • Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet

• Perfil Técnico	
Característica	Descripción
Funciones recomendadas	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención telefónica o por otros medios de entrada y/o realizar campañas de salida, que permita orientar e informar a los usuarios en el uso de los servicios de TI de la Entidad. • Identificar y diagnosticar incidentes. • Atención prioritaria a los usuarios VIP. • Validar la categorización del incidente y reportar a la Mesa de Ayuda en caso de ser necesario un cambio de categorización. • Manejar correctamente en términos de cortesía y expectativas, la relación con los clientes internos, durante la resolución de los problemas. • Atender consultas, incidentes, solicitudes de servicio, recibidas a través de los diferentes medios definidos y registrarlos en la herramienta de software definida para tal fin. • Escalar las consultas, incidentes, solicitudes de servicio a los agentes respectivos en caso de no poder solucionarlo, debidamente documentado en la herramienta de software definida para tal fin. • Coordinar la gestión de la solicitud internamente o con terceros en caso de ser necesario. • Mantener el software del registro de la operación de la mesa de servicios de TI actualizado de acuerdo con la prestación del servicio • Brindar apoyo en las actividades requeridas para la operación de la mesa de servicios de TI desde el registro de la solicitud de soporte hasta la resolución del mismo con el respectivo cierre de la solicitud de soporte. • El escalamiento a niveles superiores de soporte (segundo o tercer nivel) deberá hacerse de manera automática para lo cual el sistema de gestión de • Mesa de servicios deberá contar con tal funcionalidad. • Prestar los servicios de soporte de TI que le sean asignados en sitio o remotamente y registrar el servicio prestado en el software que el Proveedor o la Entidad disponga para el registro de la operación de la mesa de servicios de TI. • Prestar servicio de soporte técnico a los equipos tecnológicos propiedad de la Entidad (Equipos Servidores, almacenamiento, herramientas y librerías de backup, pc de escritorio, Workstation, portátiles, Tablets, impresoras, video beams, video proyectores, equipos de video conferencia, escáner, televisores, Smart TV, pantallas inteligentes, plotters, Switch, unidad controladora acces point, acces point (AP), lectores de código de barras, etc. entre otros, de acuerdo con el inventario presentado por la Entidad). • Aplicar parches de software técnico a los equipos tecnológicos propiedad de la Entidad. • Eliminar virus en las estaciones de trabajo. • Explicar la resolución de los incidentes a los usuarios. • Controlar el Software instalado y eliminar el mismo en caso de no estar autorizado una vez ha sido validado con el coordinador. • Instalar el equipo de respaldo reemplazando aquellos que están sujetos a reparaciones. • Apoyar la actualización del inventario de equipos (hardware y software) de microinformática según lineamientos del coordinador. • Realizar el mantenimiento correctivo de los equipos del inventario propiedad de la Entidad. Para los casos en que se requiera un repuesto, el servicio

• Perfil Técnico	
Característica	Descripción
	<p>correctivo será previamente autorizado por el coordinador y en caso de no existir el repuesto se debe informar a la entidad compradora para que se realice el procedimiento necesario para su consecución.</p> <ul style="list-style-type: none"> Recuperar y copiar la información de los equipos originales, a los equipos de respaldo o reemplazo hasta que se ejecute la reparación respectiva, posteriormente realizar la migración de la información respectiva. Realizar las Instalaciones masivas de equipos de microinformática. Realizar y/o apoyar las Instalaciones masivas de software en los equipos de microinformática. Bajo ningún punto de vista, un agente de soporte en sitio puede interrumpir el trabajo de un usuario para ejecutar la solución de un problema, excepto que cuente con una aprobación explícita de la persona o personas afectadas. Otras actividades asignadas por el coordinador relacionadas con la atención de soporte de TI en sitio. Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora relacionadas con servicios de soporte de TI.
Entrenamiento del Proveedor en mesa de Servicios de TI	<p>El Proveedor previamente para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir y mantener las habilidades en las funciones de Mesa De Servicios de TI a fin de desarrollar la labor. El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos veinticuatro (24) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria sin ningún costo para la Entidad. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del Proveedor.</p> <p>El entrenamiento, capacitación o formación se puede realizar de manera virtual.</p>
Entrenamiento de la Entidad Compradora	<p>La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en Infraestructura tecnológica de la Entidad y en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la Entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar la mesa de servicios de TI, el cual consiste básicamente, pero no limitado a, la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del Proveedor. El material para el entrenamiento debe ser preparado y suministrado por la Entidad Compradora.</p> <p>El entrenamiento, capacitación o formación se puede realizar de manera virtual.</p>
Tiempo mínimo de contratación	<p>Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Agente general, Agente técnico Y Agente Profesional: Mínimo 30 días calendario si la contratación es mensual, Mínimo 100 horas si la contratación es por hora</p>

Tabla 7. Perfil Técnico

4.1.2. Coordinador de Mesa de Servicios IT-MS-04-2449-e

• Coordinador	
Característica	Descripción
Herramientas de Hardware y Software	<p>El Coordinador de Mesa de Servicios de TI debe estar dotado con equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo Windows o Linux preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia, herramientas de software de oficina y demás aplicaciones necesarias para el desempeño y gestión de sus labores y habilitado para acceso a Internet.</p> <p>El Proveedor debe incluir el software necesario que requiera el gerente de proyecto para desarrollar sus actividades, así como brindar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes.</p>
Canales de Atención al Usuario	De acuerdo a los dispuestos o contratados por la Entidad.
Nivel de Educación	<p>Profesional en ingeniería de Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones Telemática, Informática o afines entendidas como aquellas que comparten núcleo básico de conocimiento, de acuerdo con el Sistema de Información SNIES del Ministerio de Educación Nacional</p> <p>Especialización o maestría en áreas de ingeniería de Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Telemática, Informática o afines, o en áreas relacionadas con la necesidad que requiera la Entidad Compradora.</p> <p>Certificación obligatoria en ITIL V 3.0 Intermediate en cualquiera (CSI, o OSA, o PPO, o RCV, o SOA, o ST) o superior.</p> <p>Certificación adicional en una de las siguientes disciplinas: PMP COBIT TOGAF SCRUM MASTER</p>
Experiencia	<p>General: Con experiencia profesional o general mínima de cinco (5) años en proyectos relacionados con servicios de TI, a partir de la terminación y aprobación del pénsum académico de la respectiva formación profesional, en el ejercicio de las actividades propias de la profesión o disciplina académica exigida.</p> <p>Específica: Con experiencia mínima de tres (3) años en labores relacionadas a servicio al cliente y soporte en sitio por mesa de servicios, líder o coordinador de proyectos de TI.</p> <p>Adicional obligatoria: Con experiencia mínima de dos (2) años a partir de la fecha de expedición de la certificación ITIL V 3.0 0 Intermediate en cualquiera (CSI, o OSA, o PPO, o RCV, o SOA, o ST) o superior.</p> <p>Con experiencia mínima de dos (2) años a partir de la fecha de expedición de la certificación PMP, COBIT, TOGAF en temas relacionados con servicios de TI.</p>

• Coordinador	
Característica	Descripción
Remuneración mínima	Ocho (8) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Aptitud de servicio • Excelente manejo de relaciones interpersonales • Habilidad para negociación • Disciplina, organización, responsabilidad, proactividad, análisis, creatividad, innovación, adaptación al cambio, trabajo en equipo, ética, planificación, liderazgo, comunicación oral, escrita, compromiso e iniciativa. • Capacidad para seguimiento de instrucciones • Disposición para el trabajo bajo presión • Habilidades de digitación • Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos) • Habilidades de consulta en Internet • Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet • Manejo de personal • Formación orientada al aprovechamiento de los recursos técnicos disponibles en el medio de trabajo • Capacidad de análisis y organización de datos
Funciones recomendadas	<ul style="list-style-type: none"> • Servir de punto único de contacto para solucionar cualquier tipo de problema que se pueda presentar en la prestación del servicio. • Supervisar el seguimiento a las actividades de los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio y a todo recurso humano que interviene en la operación. • Coordinar al equipo de mesa de servicios de TI para brindar un soporte técnico de alta calidad a todos los requerimientos de la Entidad. • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad Compradora. • Verificar de forma continua el cumplimiento y cierre de los casos pendientes por gestionar. • Presentar los reportes de acuerdo con las condiciones y periodicidad acordadas con la Entidad Compradora. • Orientar y/o delegar a su equipo, ejerciendo la supervisión necesaria. • Revisión de informes mensuales y reportes a ser entregados a la Entidad Compradora. • Administrar los problemas y los cambios que el proyecto exija sobre la marcha. • Realizar el seguimiento a los niveles de satisfacción reportados mensualmente. • Brindar lineamientos técnicos y operativos, así como generar indicadores e insumos para la toma de decisiones en pro del mejoramiento del proyecto. • Mantener la documentación total del proyecto organizada desde el inicio de ejecución hasta la entrega final del mismo.

• Coordinador	
Característica	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> Proponer mejoras en los procesos de operación de la mesa de Servicio. Coordinar y apoyar la ejecución del plan de mantenimiento preventivo del inventario de microinformática acordado con la Entidad compradora. Registrar, gestionar y mantener actualizado el inventario de hardware y software de los servicios de TI de la Entidad en la herramienta de software de Mesa de Servicios de TI, Demás actividades acordadas con la Entidad contratante que estén relacionadas con la atención de Mesa de Servicio y Soporte en sitio de TI.
Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria Hora extra diurna Hora extra nocturna Hora extra dominical/festivo Servicio 7x24 Por horas
Nivel de Servicio	Bronce Plata Oro

Tabla 8. Coordinador

4.2. Organización del Proyecto



4.3. Plan de Asignación de Personal

Selcomp Ingeniería aprovisionará al recurso humano con perfil técnico solicitado. El personal asignado al proyecto estará disponible durante la vigencia del contrato y en caso de ejecutarse prórrogas del mismo, luego de lo cual serán retirados y reasignados a nuevos proyectos.

El proveedor dispondrá del personal necesario y debidamente calificado para realizar las actividades referentes a este servicio, en cumplimiento de las obligaciones y ANS. La Entidad Compradora podrá durante la ejecución de la orden de compra, verificar el cumplimiento del perfil del Agente, así como de las habilidades y conocimientos que se requieren para el desarrollo de las funciones; por lo tanto, se reserva el derecho de evaluar los conocimientos del personal técnico y profesional asignado y podrá solicitar al contratista el cambio de este, previo informe del supervisor, cuando se presenten las siguientes circunstancias:

- Cuando el perfil no tenga los conocimientos, habilidades y/o capacidades técnicas para la ejecución de los trabajos.
- Cuando sus actitudes personales no contribuyan con los objetivos trazados.
- Cuando se incumpla con el procedimiento de prestación de servicios técnicos establecidos.

En caso de requerirse se solicitará capacitación, ya sea por necesidades del servicio, ofrecidas por el cliente o por SELCOMP Ingeniería.

Todo el personal que ejecuta las actividades del proyecto se encontrará debidamente registrado en el sistema de seguridad social y será dotado de los elementos de seguridad industrial que requiera la ejecución de las actividades, se identificará y portará en lugar visible el carnet institucional.

5. Gestión de las Comunicaciones del Proyecto

5.1. Identificación de los Interesados

5.1.1. SELCOMP Ingeniería

Se tiene una matriz definida en Selcomp de Interesados del Proyecto.

5.1.2. Cliente

Se tiene una matriz definida en Selcomp de Interesados del Proyecto.

5.2. Plan de Comunicaciones

Fase	Qué se comunica	Quién comunica	A Quién se comunica	Cómo se comunica (Evidencia)	Periodicidad
Planeación	Estrategias, políticas, propuesta presentada.	Comercial Operaciones	Personal del proyecto y jefes de área	Reunión de presentación del proyecto	Durante la fase de planeación
Planeación	Recursos físicos y humanos	Comercial Operaciones	Áreas de Apoyo	Correo, Novasoft, Aranda	Según necesidades del servicio
Iniciación	Inicio del proyecto	Operaciones	Supervisión de OC	Acta de inicio	Al inicio de la OC
Transición.	Funcionamiento del servicio. Resultados del proyecto finalizado	Supervisor Minjusticia	Personal del proyecto	Informes de Gestión	Durante la fase de inicio
Ejecución	Solicitud de servicios	Usuarios	Personal del proyecto	Aranda	Durante el desarrollo del proyecto
Ejecución	Solicitud de repuestos	Personal del proyecto	Gestión de Aprovisionamiento	Novasoft	Durante el desarrollo del proyecto
Ejecución	Solicitud de cotizaciones	Gerente del proyecto/Coordinador	Supervisión de OC	Correo	Durante el desarrollo del proyecto
Ejecución	Seguimiento y Control	Gerente del proyecto/Coordinador	Director de Operaciones/Supervisión de OC	Correo/ Reuniones	Durante el desarrollo del proyecto
Ejecución	Informes	Gerente del proyecto/Coordinador	Director de Operaciones/Supervisión de OC	Informes	Durante el desarrollo del proyecto
Ejecución	Socialización de procedimientos y retroalimentación de la operación	Gerente Proyecto/ Coordinador/ Calidad	Personal del proyecto	Reuniones, correos, capacitaciones (actas)	Según necesidades del servicio
Empalme de finalización	Funcionamiento del servicio. Resultados del proyecto	Personal del proyecto	Contratista entrante y/o Cliente	Reuniones, informes de resultados (Acta de reunión)	Durante la fase de empalme de finalización
Finalización del proyecto	Acta de terminación del proyecto	Gerente del proyecto	Supervisor(es) del proyecto por parte del Cliente	Informe escrito	En reunión de Finalización del proyecto

Tabla 9. Plan de Comunicaciones

5.3. Matriz de Responsabilidades

Cargo/Rol	Asignación de Recursos	Repuestos	Informes, Conceptos Técnicos y Actas de Cambio	Capacitación	Control y Seguimiento
Director de operaciones	Asigna el personal para mantenimiento correctivo y soporte				Supervisa Mantenimiento Preventivo
Gerente /Coordinador del proyecto	Supervisa actividad	Gestiona las partes	Elabora y sustenta		Revisa e informa
Gerente /Coordinador del proyecto	Supervisa actividad			Gestiona con las áreas encargadas	Revisa e informa
Profesional Nivel I	Ejecuta mantenimiento correctivo y soporte	Solicita e instala	Documenta en herramienta		
Personal Especializado	Ejecuta mantenimiento correctivo	Solicitan e instalan	Diligencia formato servicio y documenta en herramienta		

Tabla 6. Matriz de Responsabilidades.

5.4. Informes de Desempeño

De acuerdo a los compromisos contractuales, se presentarán los siguientes informes:

Informes a Selcomp Ingeniería:

- Informe de Seguimiento y Control por Proyectos (GO-P01-F07-R5) – Mensual
- Otros requeridos por Selcomp de acuerdo con las necesidades del Servicio.

Informe a Minjusticia:

- Resumen ejecutivo
- Estructura de proyecto
- Estadísticas generales (por canales de recepción, casos según tipificación, top 10 según categoría, histórico de casos, estadísticas por solucionador, histórico estadísticas por grupo solucionador, estado de casos, backlog,
- Nivel de satisfacción del usuario frente al servicio
- Cumplimiento de ANS
- Bolsa de repuestos
- Fortalezas
- Oportunidades de mejora

6. Gestión de los Riesgos del Proyecto

6.1. Identificación de Riesgos

La identificación y categorización de los riesgos se determina de acuerdo a la **Matriz de Riesgos**.

		Impacto (I)		
		Leve	Moderado	Grave
Probabilidad (P)	Frecuente	Moderado (M)	Inaceptable (I)	Inaceptable (I)
	Moderado	Moderado (M)	Moderado (M)	Inaceptable (I)
	Poco Frecuente	Aceptable (A)	Moderado (M)	Moderado (M)

Tabla 5. Matriz de Riesgos.

No.	Riesgo	P	I	Cat.*
a)	Gestión de Incidentes y Requerimientos con datos insuficientes	F	M	I
b)	Falta conocimiento por parte del grupo asignado al proyecto de los aplicativos propios del Ministerio	PF	G	I
c)	Pérdida de información por mal manejo de herramientas tecnológicas por parte del contratista u otros sistemas del Ministerio	M	G	I
d)	Cambio del personal técnico y/o ausentismo	M	M	M
e)	Demora en la solución de fallas que impliquen repuestos.	M	M	M

Tabla 6. Categorización de Riesgos.

*Categoría: Aceptable (A); Moderado (M); Inaceptable (I)

6.2. Planificación de Respuesta a los Riesgos

Con el fin de mitigar los riesgos que se puedan presentar durante la ejecución del contrato, se pueden tomar acciones como lo son:

- Revisar la información registrada por los usuarios y en caso de no estar completa solicitar aclaración o en caso de estar mal categorizado realizar la modificación.
- En caso de requerirse solicitar a los especialistas del Ministerio retroalimentación de conocimientos con el fin de dar solución algún caso.
- Aclarar dudas al grupo asignado para la ejecución las actividades, funciones y tareas que están obligados a cumplir para la correcta ejecución del mantenimiento.

- Solicitar capacitación, por parte del Ministerio, en el uso de las herramientas de gestión.
- Generar estrategias de respaldo entre técnicos para garantizar la continuidad de servicio ante posibles cambios y/o ausencias.
- Gestionar de manera oportuna los repuestos solicitados y validar con el cliente equipo de soporte para suplir el requerimiento.

7. Gestión de las Adquisiciones del Proyecto

7.1. Planeación de las Adquisiciones

La cantidad mínima de equipos de soporte permanentes en las instalaciones del Ministerio de Justicia son:

- Tres (3) equipos de soporte
- Tres (3) discos duros de 1tb
- Herramienta de mano para el personal técnico.

7.2. Realización de Adquisiciones

Las solicitudes de repuestos, equipos, herramientas y demás elementos que se presenten en el proyecto son gestionadas por el Gerente de Proyecto a través de la página <http://novasoft.selcomp.com.co/novasoftweb> y serán aprobadas por el Gerente de Operaciones.

Para la entrega del elemento, se debe hacer seguimiento al estado de la solicitud, en el momento en que esté en el estado “Listo para entrega” se debe recoger la parte para el respectivo trámite o solicitar el servicio de transporte a través de la Mesa de Ayuda Administrativa de Selcomp Ingeniería. En caso de corresponder a un servicio, el Coordinador, gestionará con la mesa de ayuda.

7.3. Seguimiento y Supervisión de las Adquisiciones

El seguimiento y supervisión de las adquisiciones lo realiza el Gerente o Coordinador del Proyecto, con el fin de verificar el estado de cada una de las solicitudes, en caso de estar listos proceder con la recolección y entrega del elemento.

El control de los equipos y demás elementos se realiza por parte del coordinador, quien al final de proyecto será el responsable de la devolución de los mismos al Almacén, con el respectivo formato de control de devolutivos GA-IN03-F01.

ANEXO 1

CONTROL DE CAMBIOS				
ELABORÓ	ROL	VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
Laura Melisa Torres Pacheco	Coordinador	V0	2022-01-30	Elaboración y actualización de documentación.