



Capital Salud EPS-S
Contrato 21 de 2019



Plan de Trabajo

Elaborado por:
Joe Freddy García García

Septiembre de 2019

Contenido

1.	Gestión del Alcance del Proyecto.....	2
1.1.	Requisitos	2
1.2.	Alcance del Proyecto	2
2.	Gestión del Tiempo del Proyecto	2
2.1.	Actividades a Desarrollar	2
3.	Gestión de la Calidad del Proyecto	3
3.1.	Planificación de la Calidad.....	3
3.2.	Aseguramiento de la Calidad	4
3.2.1.	Auditorías Internas.....	5
3.2.2.	Visitas de Seguimiento al cliente.....	5
3.2.3.	Encuestas Mensuales.....	5
3.3.	Control de la Calidad	5
4.	Gestión de los Recursos Humanos del Proyecto	5
4.1.	Plan de Recursos Humanos.....	5
4.2.	Organización del Proyecto	12
4.3.	Plan de Asignación de Personal.....	13
5.	Gestión de las Comunicaciones del Proyecto.....	14
5.1.	Identificación de los Interesados	14
5.1.1.	SELCOMP Ingeniería	14
5.1.2.	Capital Salud EPS - S.....	14
5.2.	Plan de Comunicaciones	15
5.3.	Matriz de Responsabilidades	15
5.4.	Informes de Desempeño	16
6.	Gestión de los Riesgos del Proyecto	16
6.1.	Identificación de Riesgos.....	16
6.2.	Planificación de Respuesta a los Riesgos	18
7.	Gestión de las Adquisiciones del Proyecto	20
7.1.	Planeación de las Adquisiciones	20
7.2.	Realización de Adquisiciones.....	20
7.3.	Seguimiento y Supervisión de las Adquisiciones.....	20

**Plan de Trabajo para la Ejecución del Contrato No. 21 de 2019 Capital
Salud EPS-S**

1. Gestión del Alcance del Proyecto 1.1.

Requisitos

Selcomp Ingeniería S.A.S cumplirá con las obligaciones descritas en el contrato N. 21 de 2019, el Anexo Técnico y demás documentos que forman parte integral del contrato, para la prestación de servicios de gestión, administración y operación de toda la base tecnológica de Capital Salud EPS-S.

1.2. Alcance del Proyecto

Este Plan de trabajo describe las actividades que se deben llevar a cabo a fin de garantizar el cumplimiento y la satisfacción del contrato que será establecido entre Capital Salud EPS-S S.A.S y Selcomp Ingeniería S.A.S. cuyo objeto es:

*Contratar el servicio de Gestión, Administración y Operación de toda la base tecnológica (Sistemas de Información, Servidores, almacenamiento SAN, esquema de back up, Red LAN, Cuartos Técnicos, UPS, Equipos de Cómputo, Impresoras, scanner, video beam, Plantas Telefónicas, Aires Acondicionados y Plantas Eléctricas) de **CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.**, incluyendo el suministro de repuestos e insumos y los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, soporte técnico y atención de requerimientos e incidentes de usuario conforme a las buenas prácticas de ITIL (IT Infrastructure Library, Biblioteca de infraestructura de TI).*

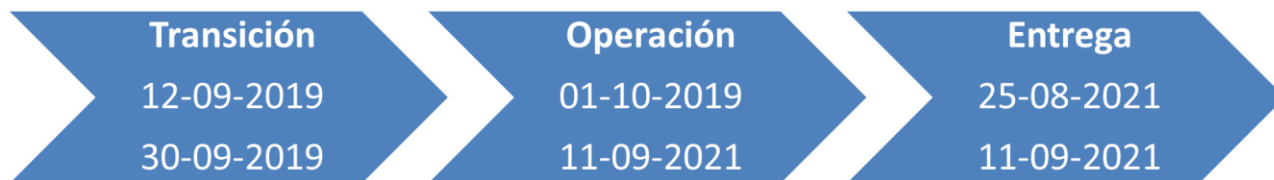
2. Gestión del Tiempo del Proyecto

El plazo de ejecución del contrato es de veinticuatro (24) meses, contados desde la fecha de inicio del contrato 11 de septiembre 2019, previa aprobación de las garantías pactadas y cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento hasta agotar los recursos asignados.

Para la gestión de tiempo del proyecto, se tendrá en cuenta la definición de actividades, de acuerdo con los requerimientos definidos en el Anexo 7 - Anexo Técnico Bases Generales de la Propuesta, para lo cual se generará un cronograma de actividades y secuenciará las mismas de acuerdo a los compromisos adquiridos para los servicios que forman parte del contrato a adjudicar y sobre éste se realizará el seguimiento correspondiente; se determinará para cada actividad los recursos necesarios para la ejecución de las actividades, costo de los insumos, recursos humanos, materiales y técnicos y la duración de las mismas.

Los cronogramas que se generen para cada servicio deberán tener en cuenta los tiempos de ejecución definidos en el acta de inicio del contrato, y serán presentados al personal destinado por Capital Salud EPS, para la supervisión de las actividades. Los cambios generados al cronograma se versionarán empezando por la versión 0; se archivará en la carpeta del contrato y en caso de requerirse un cambio deberá estar documentado en un correo electrónico y deberá ser aprobado por las dos partes (Capital Salud EPS y Gerente de Proyecto).

2.1. Actividades a Desarrollar



- Transferencia de conocimiento, manuales, contraseñas, documentación e infraestructura TI, objeto del servicio.
- Cumplimiento del objeto de los servicios contratados
- Finalización de contrato, transferencia de conocimiento, entrega de manuales, contraseñas, documentación e infraestructura TI al nuevo proveedor.

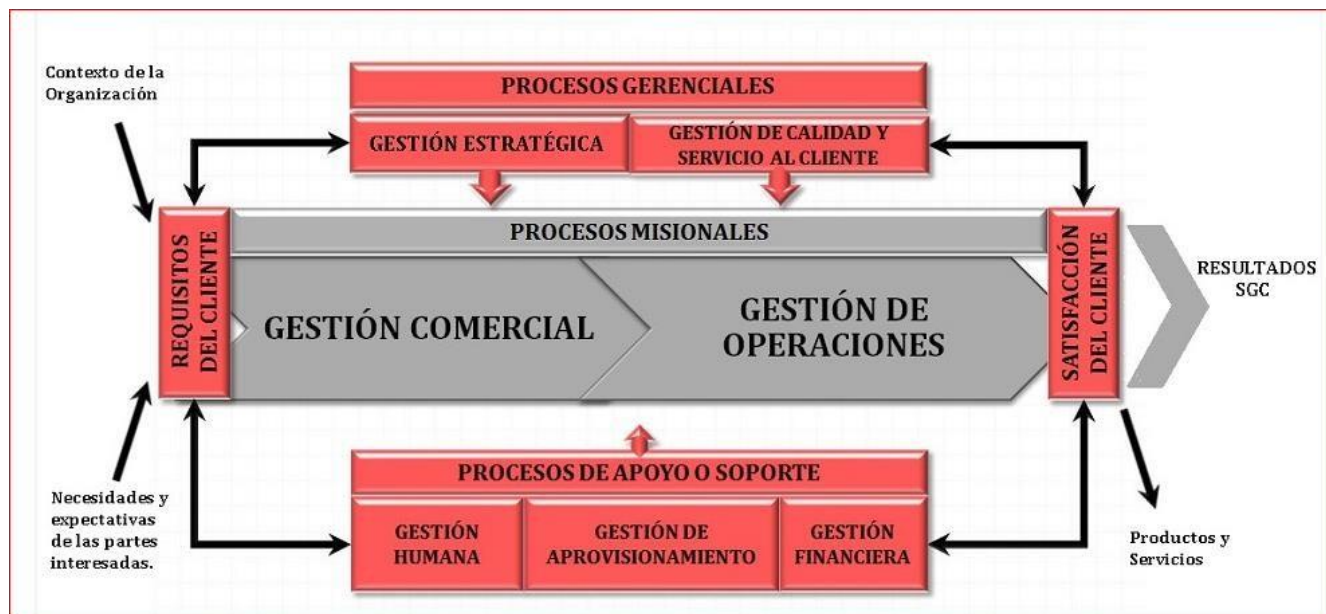
- Transición: Teniendo en cuenta que Selcomp Ingeniería SAS era el anterior proveedor del servicio, así como también continua con el mismo equipo de trabajo, la entrega se resume a la socialización del nuevo contrato, así como a la actualización de los documentos
- Operación: Cumplimiento del objeto de los servicios contratados, se establece desde el 01-10-2019 hasta el 11-09-2021
- Entrega: Finalización del contrato, transferencia de conocimiento, entrega de manuales, contraseñas, documentación e infraestructura TI al nuevo proveedor de servicio se establece desde el 25-08-2021 hasta el 11-09-2021

Nota: todo lo anterior se estableció en reunión de KickOff de proyecto en conjunto con la entidad

3. Gestión de la Calidad del Proyecto 3.1.

Planificación de la Calidad

La planificación de calidad del proyecto, estará alineada con el sistema de gestión de calidad de Capital Salud EPS-S; para lo cual una vez adjudicado el contrato, se solicitará a la entidad, la documentación y capacitación correspondiente para aplicación de los procesos, procedimientos, instructivos y formatos que apliquen a los servicios establecidos en la Invitación No 06 de 2017, y el Anexo 7. Anexo Técnico Adquisición Mesa de Ayuda; y teniendo en cuenta que Selcomp Ingeniería S.A.S, se encuentra certificada en ISO 9001, cuenta con un sistema de gestión de calidad basado en el mapa de procesos, que se presenta a continuación, de acuerdo con lo establecido en las reuniones de planificación podrán aplicarse los procesos, procedimientos, formatos e instructivos que posee actualmente:



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

- GCA-P01-F02 Acta de reunión
- GCA-P01-F06 Matriz Gestión de Riesgos
- GCA-P06-F01 Evaluación de Satisfacción Cliente soporte
- GO-P01-F02 Control de Horarios
- GO-P01-F03 Control de Permisos
- GO-P01-F05 Llamados de Atención
- GO-P01-F06 Plan de Trabajo
- GO-P01-F07 Informe de seguimiento y control por proyecto
- GO-P01-F08 Acta de entrega de celular
- GH-P02-F01 Listado de Asistentes a capacitación Eventos
- GA-IN03-F01 Control de Devolutivos
- GH-P01-F09 Requisición de personal
- GO-IN07 Instructivo de seguimiento a proyectos
- GO-IN12 Instructivo de Mesa de Ayuda
- GO-P01F05 Llamados de Atención
- GCA-P04-F02 Listado Maestro de Documentos Internos
- GCA-P04-F03 Listado de Maestro de Documentos Externos
- GCA-P04-F04 Listado Maestro de Registros

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. Encuestas Mensuales.

A los usuarios, tomando muestras aleatorias de forma física y digital de acuerdo con el número de incidencias y requerimientos presentadas durante un mes, validando con ellas la satisfacción en cuanto a la prestación del servicio.

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

Se proporcionarán los perfiles definidos en el Anexo 7. Anexo Técnico Adquisición Mesa de Ayuda, para cada uno de los servicios, y los necesarios para la ejecución de las actividades del contrato N° 21 de 2019.

CANTIDAD	PERFIL	FORMACIÓN PROFESIONAL	EXPERIENCIA	DEDICACIÓN
1	Gerente Coordinador de Proyecto	Profesional en ingeniería de sistemas, electrónica, eléctrica, telemática o afines con especialización en gerencia de proyectos o Administración de proyectos o cualquier especialización a fin a la gerencia de proyectos de tecnología de información y comunicaciones dentro del área con Tarjeta Profesional	Tres (3) años de experiencia específica y comprobada en la dirección de proyectos de soporte o atención a usuarios u Outsourcing de servicios informáticos de soporte, a partir de la matrícula profesional, con Certificación en ITIL V3.	100%

1	Administrador Infraestructura	Profesional en ingeniería de sistemas, electrónica, eléctrica, telemática o afines con Tarjeta Profesional	Tres (3) años de experiencia a partir de la matricula profesional y comprobada en administración, actualización, diseño y configuración de servicios tales como DNS, DHCP, WINS, IIS, Exchange Server, Proxy, Firewall, plataforma Windows Server, VMWARE, Linux, administración consola de antivirus y aplicación de políticas de seguridad, respaldo y recuperación de la información, Amplios conocimientos en redes, telefonía IP, preferiblemente con certificación en ITIL.	El servicio de administración de Base de Datos y de Infraestructura se prestará en horario de lunes a viernes de ocho de la mañana (8:00 AM) a cinco de la tarde (5:00 PM) con disponibilidad 7x24 telefónico o remoto en caso de ser requerido fuera del horario laboral.
1	Administrador Base de Datos	Profesional como Ingeniero de Sistemas o Carreras afines con Tarjeta Profesional, Certificación DBA en SQL Server, conocimientos avanzados en Oracle.	Dos (2) años en funciones inherentes al desarrollo de sistemas, bases de datos y soporte a usuarios y en cargos similares (DBA). Conocimientos en Motores de bases de datos SQL Server 2008 en adelante, Oracle 11g en adelante, Transac SQL y PL/SQL.	El servicio de administración de Base de Datos y de Infraestructura se prestará en horario de lunes a viernes de ocho de la mañana (8:00 AM) a cinco de la tarde (5:00 PM) con disponibilidad 7x24 telefónico o remoto en caso de ser requerido fuera del horario laboral.
4	Analista de Centro de cómputo con manejo de Infraestructura Lógica	Tecnólogo en sistemas, telecomunicaciones, electrónico o afines, con Tarjeta Profesional o Tarjeta de Certificación de Inscripción Profesional, Tecnólogo en sistemas	Dos (2) años, debe certificar amplios conocimientos y experiencia comprobada en administración, actualización, diseño y configuración de servicios tales como DNS, DHCP, WINS, IIS, Exchange Server, proxy, Firewall, Telefonía IP, plataforma Windows, manejo y certificación de Backups, bases de datos SQL server y ORACLE, Transac SQL y PL/SQL.	Debe presentarse presencial de lunes a domingo con cubrimiento total 7x24.

10	Técnicos Soporte Bogotá	Técnicos en sistemas, telecomunicaciones, electrónico o afines, con Tarjeta de Certificado de Inscripción Profesional, Técnico o Auxiliar en sistemas	Dos (2) años en la participación de proyectos de soporte técnico y atención a usuarios. Debe certificar conocimientos y experiencia en plataforma Windows y servicios proporcionados por el software, herramientas ofimáticas, mantenimiento de hardware y software, configuraciones a nivel de sistema operativo, administración y configuración de Switch, Router, Cableado estructurado y telefonía IP.	Lunes a viernes de seis de la mañana (6 AM) a siete de la noche (7 PM) y sábados de 8:00 AM a 1:00 PM, En las sedes administrativas Dirección General y Call Center los técnicos deben estar disponibles en horarios de lunes a viernes de seis de la mañana (6 AM) a ocho de la noche (8 PM). Se debe realizar en turnos rotativos de 6:00 AM a 3:00 PM y de 3:00 PM A 8:00 PM y sábados de 6:00 AM A 1:00 PM
1	Técnico Soporte Meta	Técnicos en sistemas, telecomunicaciones, electrónico o afines, con Tarjeta de Certificado de Inscripción Profesional, Técnico o Auxiliar en sistemas	Dos (2) años en la participación de proyectos de soporte técnico y atención a usuarios. Debe certificar conocimientos y experiencia en plataforma Windows y servicios proporcionados por el software, herramientas ofimáticas, mantenimiento de hardware y software, configuraciones a nivel de sistema operativo, administración y configuración de Switch, Router, Cableado estructurado y telefonía IP.	Lunes a viernes de 8:00 AM a 5:00 PM y sábados de 6:00 AM a 1:00 PM.

3	Agentes Mesa de Ayuda	Título como técnico Profesional correspondiente a sistemas, electrónica, informática, telecomunicaciones o afines con Tarjeta de Certificado de Inscripción Profesional	Dos (2) años en la participación de proyectos de soporte técnico y atención a usuarios. Debe certificar conocimientos y experiencia en plataforma Windows y servicios proporcionados por el software, herramientas ofimáticas, mantenimiento de hardware y software, configuraciones a nivel de sistema operativo, administración y configuración de Switch, Router, Cableado estructurado y telefonía IP.	Lunes a viernes de seis de la mañana (6:00 AM) a ocho de la noche (8 PM). Se realizará en turnos rotativos de 6:00 AM a 3:00 PM y de 3:00 PM A 8:00 PM de lunes a viernes y sábados de 7:00 AM A 1:00 PM, con activación de desvío de llamadas al centro de cómputo de lunes a viernes a partir de las ocho de la noche (8:00 PM) y hasta las cinco y cincuenta y nueve (5:59 AM) y sábados desde las 2:00 PM, los domingos y festivos el centro de cómputo recibirá todas las solicitudes a fin de mantener disponibilidad.
1	Supervisor Mesa de ayuda	Título como Tecnólogo correspondiente a sistemas, electrónica, informática, telecomunicaciones o afines con Tarjeta de Certificado de Inscripción Profesional	Dos (2) años en la participación de proyectos de soporte técnico y atención a usuarios. Debe certificar conocimientos y experiencia en plataforma Windows y servicios proporcionados por el software, herramientas ofimáticas, mantenimiento de hardware y software, configuraciones a nivel de sistema operativo, administración y configuración de Switch, Router, Cableado estructurado y telefonía IP. Certificación Itil fundamentos y cursos en gestión de personal	El supervisor de mesa de ayuda se prestará en horario de lunes a viernes de ocho de la mañana (8:00 AM) a cinco de la tarde (5:00 PM) con disponibilidad 7x24 telefónico o remoto en caso de ser requerido fuera del horario laboral.

MATRIZ DE ROLES Y RESPONSABILIDADES	
ROL	RESPONSABILIDADES
Gerente del proyecto	✓ Definir la forma apropiada de gestionar el proyecto, de acuerdo con los requerimientos de Capital Salud y los recursos disponibles.

Gerente del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alinear el proyecto en general y sus resultados en particular, con las estrategias de Capital Salud EPS-S S.A.S. ✓ Garantizar que el Plan de Gestión del Proyecto y el cronograma de ejecución del contrato estén permanentemente actualizados durante todo el tiempo de ejecución contractual y que estos se encuentran permanentemente disponibles tanto para la Capital Salud EPS- S S.A.S como para los integrantes del equipo de Proyecto. ✓ Manejar los recursos físicos, financieros, humanos y su asignación a las áreas a desarrollar. ✓ Administrar los costos y presupuesto del proyecto. ✓ Decidir y resolver los problemas que eventualmente se presenten en relación con la ejecución del contrato. ✓ Informar a Capital Salud EPS-S S.A.S sobre el estado de la ejecución del proyecto. ✓ Llevar a cabo las actividades de seguimiento y control de la ejecución de los trabajos de su equipo de trabajo. ✓ Vigilar que las restricciones de calidad, costo y tiempo se gestionen apropiadamente. ✓ Gestionar los plazos dentro de los que se cumplen las distintas actividades que se realizan dentro del proyecto con el fin de garantizar que dichas actividades se cumplen a tiempo. ✓ Participar activamente en la integración del equipo del proyecto por parte de Selcomp Ingeniería S.A.S, garantizando que éste cumple con el número y con los perfiles adecuados. ✓ Analizar y gestionar los riesgos del proyecto. ✓ Administrar el talento humano del equipo de trabajo de Selcomp Ingeniería S.A.S. ✓ Manejar las comunicaciones con Capital Salud EPS-S S.A.S, y al interior de su equipo de trabajo. ✓ Orientar y/o delegar a su equipo, ejerciendo la supervisión necesaria. ✓ Negociar con los proveedores externos para asegurar que todos los materiales del proyecto estén disponibles en el momento en que se requieran. ✓ Manejar las herramientas, métodos, métricas y cronogramas del proyecto. ✓ Hacer seguimiento y control oportunos a todas las actividades del proyecto. ✓ Administrar los problemas y los posibles cambios que se presenten dentro del proyecto durante su ejecución. ✓ Realizar la verificación del cumplimiento de los Niveles de Servicio establecidos y presentar los informes sobre dicho cumplimiento ✓
Agentes Mesa de Ayuda	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atender los 100% de las solicitudes telefónicas y vía correo electrónico, presentadas por los usuarios de Capital Salud EPS-S S.A.S, registrándolas en el software de administración de los servicios de atención y soporte. ✓ Apoyar el suministro de información telefónica. ✓ Confirmar con el usuario la solución aplicada. ✓ Dar solución telefónica de las incidencias que no requieran ser escaladas al nivel técnico 2.
Técnicos Soporte Bogotá y Meta	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atender en sitio los Incidentes reportados por los agentes de mesa de ayuda, ✓ Diagnóstico: Considerar la información entregada por el primer nivel de soporte para identificar la causa del problema y solución del mismo, documentar las acciones realizadas o escalar a un nivel superior en los casos requeridos. ✓ Pruebas de funcionamiento del equipo: Cuando sea necesario, interactuar con el soporte del tercer nivel para realizar pruebas adicionales que permitan la identificación de la causa del problema y su solución. ✓ Escalar a nivel tres y/o especializado cuando sea requerido. ✓ Realizar las actividades de servicio técnico necesarias para asegurar el 100% de disponibilidad y rendimiento de los equipos, incluidas las actividades por fallo de configuración e instalación de software. ✓ Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo y

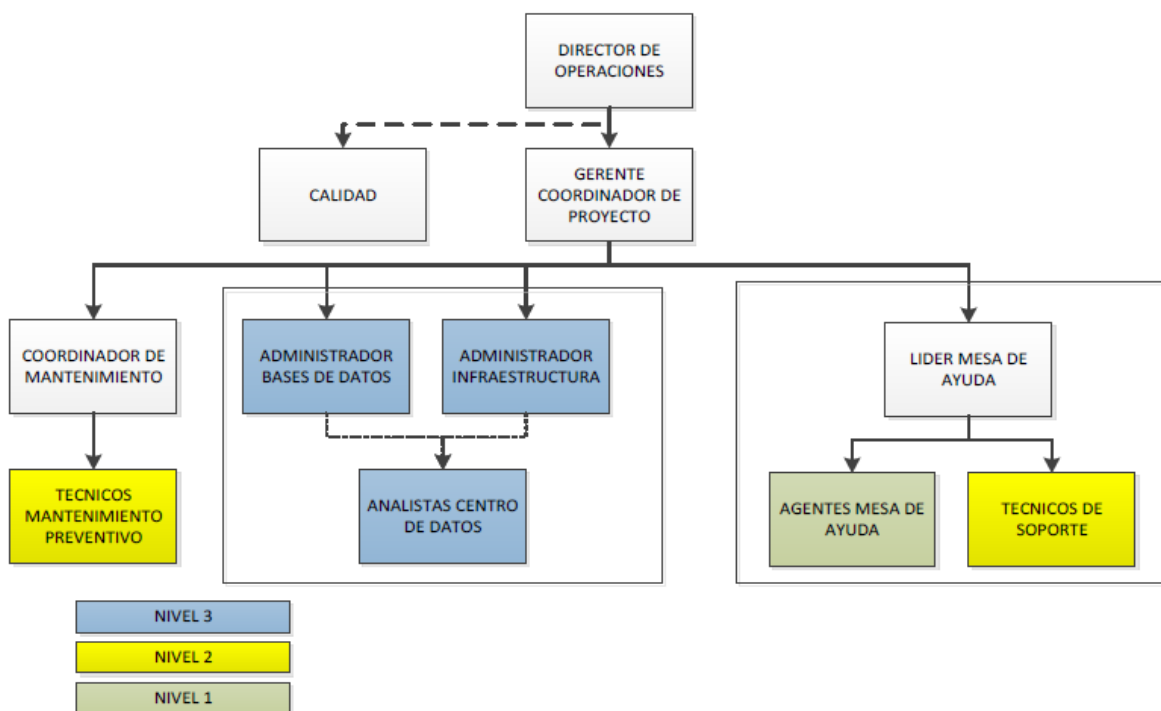
	<p>periféricos, para suplir los repuestos necesarios se utilizará la bolsa de repuestos de la mesa de ayuda.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplir con los estándares y políticas de configuración e instalación de software de Capital Salud EPS-S S.A.S. ✓ Las demás establecidas en el Anexo 7 Anexo Técnico Adquisición Mesa de Ayuda.
--	---

MATRIZ DE ROLES Y RESPONSABILIDADES	
ROL	RESPONSABILIDADES
Administrador de Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Administración, monitoreo, y verificación de eventos de la herramienta de Monitoreo de Servidores. ✓ Afinamiento y Mejoras a Sistemas Operativos que Capital Salud EPS-S S.A.S, utiliza. ✓ Apoyo en herramientas de virtualización. ✓ Generación de informes mensuales sobre actividades y recomendaciones. ✓ Mantenimiento preventivo y correctivo en la granja de servidores físicos y virtuales de la empresa. ✓ Comprobar el correcto funcionamiento e implementación de servidores. ✓ Acompañamiento al monitoreo del rendimiento de los servidores físicos y virtuales. ✓ Mantenimiento de roles de servidores (File Server, DNS, DHCP, etc...) ✓ Acompañamiento al mantenimiento de copias de seguridad y recuperación de la información a nivel de servidores y bases de datos. ✓ Actualizar los sistemas para que sean accesibles a nuevas versiones de SO y software de aplicaciones. ✓ Configuración de las políticas de seguridad para los usuarios a nivel de GROUP POLICY. ✓ Apoyo en infraestructura de servidores en la implementación de aplicaciones. ✓ Apoyo, soporte y respuestas a consultas de carácter técnico. ✓ Administrar la estructura de la Base de Datos ✓ Administrar la actividad de los datos ✓ Administrar el Sistema Manejador de Base de Datos. ✓ Monitorear la seguridad de la Base de Datos ✓ Contribuir a la definición y administración de un plan de contingencia para los sistemas tecnológicos. ✓ Documentación de procesos en servidores y bases de datos. ✓ Acompañamiento en la migración de Aplicaciones entre dominios existentes ✓ Definición y gestión, aplicación actualización de políticas de DA. ✓ Instalación configuración y mantenimiento de infraestructura y plataforma para el DA ✓ Implementar, verificar y mantener la alta disponibilidad. ✓ Migración de servidores miembros con sus respectivas aplicaciones ✓ Mantener y mejorar la estructura lógica la cual contiene objetos, dominios, arboles, bosques y GPO. ✓ Mantener y soportar la infraestructura física (controladores de dominios existentes), en cuanto a sus funciones de almacenamiento, replicación. ✓ Mantener, actualizar el catálogo global del Directorio Activo. ✓ Administrar las relaciones de confianza entre dominios existentes.

MATRIZ DE ROLES Y RESPONSABILIDADES	
ROL	RESPONSABILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Administrar los servicios de acceso al Directorio Activo ✓ Gestionar y administrar las herramientas administrativas del directorio activo (usuarios y equipos, sitios y servicios, dominios y relaciones de confianza). ✓ Administrar y asignar las políticas de directivas y permisos que se requieren en el Directorio Activo. ✓ Elevar niveles de funcionalidad. ✓ Instalación, configuración y mantenimiento de infraestructura de la plataforma para el Directorio Activo. ✓ Implementación de herramientas administrativas para el servicio del Directorio Activo. ✓ Brindar soporte Nivel 3
Administrador de Bases de Datos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Apoyo al afinamiento de bases de datos. ✓ Monitoreo de la disponibilidad de almacenamiento, según lo requerido por la aplicación para su funcionamiento y basados en la disponibilidad de servicios. ✓ Remitir a la superintendencia un informe mensual por usuario de los accesos realizados a la plataforma con el objeto de efectuar seguimiento y control de los accesos. ✓ entregará y documentará el Script de lenguaje SQL ejecutado para resolver ese caso puntual en la herramienta de gestión para que quede dentro de la base de datos de conocimiento. ✓ Las demás que se generen como producto de la administración de las Bases de Datos de Capital Salud EPS-S S.A.S. ✓ Mantenimiento Correctivo y Preventivo de la red de almacenamiento masivo (San/NAS) con la que cuenta Capital Salud EPS-S S.A.S. ✓ Generación de informes de acuerdo con los requerimientos plasmados en el Anexo 7. Anexo Técnico Adquisición Mesa de Ayuda.
Operador de Centro de Cómputo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisión y Monitoreo 7x24 de la Infraestructura del datacenter, aplicativos, entre otros, así como aire acondicionado, UPS, plantas telefónicas y en general la infraestructura tecnológica de Capital Salud EPS-S S.A.S. ✓ Operación de sistemas de monitoreo y gestión, con el objetivo de reportar alarmas tempranas a los administradores de los equipos. ✓ Escalamiento oportuno de los incidentes y alarmas tempranas presentadas. ✓ Ejecución de instructivos y/o procedimientos que Capital Salud EPS-S S.A.S. entregue de las diferentes plataformas. ✓ Ejecución de manos remotas. ✓ Proponer Mejoras a los procesos de monitoreo ✓ Llevar registro del personal que ingresa al área de servidores. ✓ Diseñar y diligenciar las bitácoras para los subsistemas que así lo requieran, siempre y cuando esté dentro del alcance de monitoreo de las plataformas del Centro de cómputo. ✓ Cumplir con las normas, reglamentos y procedimientos establecidos para la ejecución de las funciones asignadas. ✓ Aplicar las normas de Seguridad Industrial establecidas por Capital Salud EPS S.A.S.
Supervisor mesa de ayuda	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Efectuar la asistencia y/o apoyo técnico especializado, tanto a nivel de hardware como de software en el caso que aplique, o según requerimiento del contrato (ya sea de manera presencial, remota o telefónica). ✓ Informar temas relacionados con el proceso, documentos, instructivo, registros, procedimiento de calidad y temas inherentes a su cargo.

MATRIZ DE ROLES Y RESPONSABILIDADES	
ROL	RESPONSABILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Custodiar los elementos (equipos, repuestos y herramientas) propiedad de la Organización asignados al proyecto. ✓ Apoyar en labores de digitación de información técnica cuando se requiera. ✓ Documentar de manera oportuna, clara y coherente los casos asignados en el software de mesa de Ayuda y cerrarlos o escalarlos, según sea el caso. Supervisar que el personal a cargo cumpla con esta función de manera adecuada y oportuna. ✓ Verificar que los ANS se cumplan, en caso contrario evaluar las razones de los incumplimientos y proponer acciones de mejora. Elaborar manuales de instalación y configuración de aplicativos y/o procedimientos. ✓ Prestar apoyo en otros proyectos si es requerido. ✓ Coordinar las labores del personal técnico asignado a su cargo. ✓ Ser el contacto directo de Selcomp Ingeniería en el proyecto asignado. ✓ Mantener informado al director de proyecto de todos los pormenores y situaciones del proyecto a su cargo en forma oportuna, mediante la documentación de novedades realizando el respectivo seguimiento de estas. ✓ Coordinar el ingreso y salida de los técnicos asignados a su cargo. ✓ Presentar los informes o reportes solicitados por la gerencia de proyecto ✓ Presentar los informes requeridos por la entidad, en caso de informes programados deben ser revisados y aprobados con anticipación por el director de proyecto. ✓ Supervisar el mantenimiento preventivo realizado en el proyecto al cual se encuentra asignado. Coordinar y/o realizar mantenimientos correctivos, preventivos y asistencia técnica. ✓ Cumplir con las políticas y procedimientos el comportamiento establecidos por el grupo Selcomp en el reglamento laboral. Capacitarse y asistir a los entrenamientos programados por la empresa relacionados con su cargo. ✓ Diligenciar la información requerida en los formatos correspondientes al proceso y sistema de gestión de calidad. ✓ Mantener la responsabilidad en el cumplimiento de las normas de seguridad industrial y ambiental vigentes. ✓ Realizar las demás actividades inherentes al cargo.

4.2. Organización del Proyecto



4.3. Plan de Asignación de Personal

Selcomp Ingeniería SAS por medio del gerente de proyecto entrega a la entidad todos los soportes de educación y/o acreditación, del personal propuesto, como lo es el título profesional, o tecnólogo, matrícula o tarjeta profesional en el caso de las profesiones (profesional, o tecnólogo) que así lo requieran.

El supervisor del contrato evaluará las hojas de vida y autorizará su ingreso si cumple con los requerimientos solicitados. Será responsabilidad del contratista la inducción, capacitación y actualización de los procedimientos, técnicas de operación, estructura de la entidad y en fin en la transmisión del conocimiento para el desarrollo de las labores propias del cargo, en caso de presentarse durante la ejecución del contrato algún tipo de cambio en el equipo de trabajo, Selcomp Ingeniería SAS realizará la transferencia de conocimiento necesario para el nuevo personal

El personal propuesto ofrecido por Selcomp Ingeniería SAS no podrá ser objeto de cambio en la ejecución del contrato, salvo expresa solicitud que hará el supervisor del mismo, el cual se reserva el derecho a solicitarlo en caso de no existir entera satisfacción acerca de la idoneidad del mismo, previa notificación por escrito al oferente adjudicatario, debiendo éste asignar uno nuevo de iguales o mejores características, dentro de los tres días siguientes a la solicitud. Igualmente, bajo la ocurrencia de circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito debidamente demostrados, podrá ser aprobado el cambio del personal requerido por el contratista, previa aprobación por escrito del supervisor del contrato, debiendo el proponente adjudicatario asignar uno nuevo de iguales o mejores características a las ofrecidas en su propuesta, dentro de los tres días siguientes a la aprobación.

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.

De acuerdo a las necesidades de formación y entrenamiento identificadas se realizará solicitud a la dirección de gestión humana de SELCOMP, para ejecutar las diferentes capacitaciones teniendo en cuenta la disponibilidad del personal según los horarios establecidos de atención en el proyecto. Después de aprobada la capacitación se coordina el personal que asiste a las mismas y los escenarios y recursos para realizar la multiplicación de conocimiento en los demás integrantes del equipo de trabajo.

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 y dispondrá de chaleco.

5. Gestión de las Comunicaciones del Proyecto

5.1. Identificación de los Interesados

5.1.1. SELCOMP Ingeniería

ver anexo (GO-P01-F09-R0 Matriz de Interesados.xls)

5.1.2. Capital Salud EPS – S

ver anexo (GO-P01-F09-R0 Matriz de Interesados.xls)

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 (Acta)	Durante la fase de planeación
Empalme	Funcionamiento del servicio. Resultados del proyecto finalizado.	Contratista saliente	Personal del proyecto	Reuniones, capacitación (Listado de Asistentes)	Durante la fase de empalme
Proyecto	Solicitud de servicios	Usuarios	Personal del proyecto	Herramienta de Gestión	Durante el desarrollo del proyecto
Proyecto	Solicitud de repuestos	Personal del proyecto	Gestión de Aprovisionamiento	Herramienta de gestión	Durante el desarrollo del proyecto
Ejecución	Avances	Gerente proyecto/Coordinador	Supervisor/Asesor	Correos, reuniones	Durante el desarrollo del proyecto
Ejecución	Novedades	Gerente proyecto/Coordinador	Supervisor/Asesor	Correos, reuniones	Durante el desarrollo del proyecto

Ejecución	Informes	Gerente proyecto/Coordinador	Supervisor/Asesor Gerencia de Operaciones	Informes	Durante el desarrollo del proyecto
Ejecución	Cambios	Supervisor/Asesor	Gerente proyecto/Coordinador	Correos, reuniones	Durante el desarrollo del proyecto
Ejecución	Programación Mantenimiento preventivo	Gerente proyecto/Coordinador	Coordinador mantenimiento preventivo	Correos, reuniones	Durante el desarrollo del proyecto
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 3. Plan de Comunicaciones

5.3. Matriz de Responsabilidades

Cargo/Rol	Mantenimiento Preventivo	Mantenimiento correctivo y Soporte	Partes y repuestos	Informes, Conceptos Técnicos y Actas de Cambio	Capacitación	Control y Seguimiento
Director de Operaciones y tecnología	Supervisa actividad	Supervisa actividades	Autoriza y Gestiona partes		Gestiona con los departamentos encargados	Supervisa desarrollo del proyecto; Revisa e informa
Gerente de Proyecto	Coordina mantenimientos	Supervisa Mantenimiento– Asigna Servicios	Gestiona con Aprovechamiento	Elabora y sustenta	Solicita	Revisa e informa
Personal Técnico	Realiza acompañamiento	Ejecuta mantenimiento correctivo y soporte	Solicitan e instalan	Elabora y sustenta	Recibe capacitaciones	Revisa e informa
Personal Especializado	Ejecuta mantenimiento preventivo según sus obligaciones	Ejecuta mantenimiento correctivo y soporte	Solicitan e instalan	Elabora y sustenta	Realiza y recibe capacitaciones	Informa
Coordinador de mantenimiento preventivo	Asigna personal y hace seguimiento			Elabora y sustenta	Gestiona con los departamentos encargados	Revisa e informa

Tabla 4. Matriz de Responsabilidades.

5.4. Informes de Desempeño

Se hará entrega de los informes de gestión requeridos dentro del Anexo 7. Anexo Técnico Adquisición Mesa de Ayuda del contrato 21 de 2019; como parte del control y seguimiento de las actividades del contrato también se generarán los siguientes informes:

Informe Mensual Seguimiento Selcomp: Se deben presentar el tercer día calendario de cada mes en el formato GO-P01-F07 Informe de seguimiento y control por proyecto, enviado a la Directora de Operaciones de Selcomp.

Informe Entidad: Se debe entregar el quinto día hábil de cada mes, previo acuerdo con el supervisor del contrato, un informe estadístico y cualitativo del desarrollo del contrato.

Informe de Actividades: Se debe entregar al finalizar el período contractual cada mes, junto con el Informe de Entidad y con la factura del servicio

Informes técnicos: Se deben presentar cuando así lo determine el supervisor del contrato, en membrete de Selcomp, con el diagnóstico dado por el especialista que lo reviso.

Informe Mantenimiento Preventivo: Se debe presentar un informe por cada ronda de mantenimiento realizado.

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 (L)	Moderado (M)	Grave (G)
Probabilidad (P)	Frecuente (F)	Inaceptable (I)	Inaceptable (I)	Inaceptable (I)
	Moderado (M)	Moderado (M)	Moderado (M)	Inaceptable (I)
	Poco Frecuente (PF)	Aceptable (A)	Moderado (M)	Inaceptable (I)

Tabla 5. Matriz de Riesgos.

No.	Riesgo	P	I	Cat.*
1.	Caída en los servicios por fallas en los servidores	M	G	I
2.	Demora en el trámite de las garantías por los proveedores	M	M	M
3.	Ausencia de garantía en equipos de tecnología alto nivel	PF	G	I
4.	Ausencia de garantía en equipos de tecnología nivel usuario	F	L	I
5.	Registro de Órdenes con datos insuficientes	F	M	I
6.	Deficiencias en el manejo de algunos aplicativos propios de la entidad	PF	G	I
7.	Ausentismo del personal técnico	M	M	M
8.	Demora en la solución de fallas que impliquen repuestos de baja rotación que no estén dentro del stock	M	M	M
9.	Falta de control y supervisión al cumplimiento de las funciones del personal	PF	M	M
10.	Deficiencias en infraestructura que no permita alcanzar los ANS de solución en primer nivel	M	G	I
11.	Corto Circuito por la inadecuada manipulación de equipos	PF	M	M
12.	Exposición del personal Técnico a cargas eléctricas	M	M	M
13.	Descargas Eléctricas	PF	L	A
14.	Imposibilidad de efectuar mantenimientos programados	M	M	M
15.	Lesión muscular o vertebral	M	M	M
16.	Caída de la planta telefónica	PF	G	I
17.	Fallas de aislamiento o accidentes externos a la instalación de equipos	PF	M	M
18.	Mal acoplamiento y desorganización del cableado en el montaje de los equipos.	M	M	M
19.	Infraestructura de Redes mal estructurada	PF	M	M
20.	Problemas entre los integrantes del Equipo de ejecución del contrato	M	M	M
21.	Pérdida del Personal Clave	M	M	M
22.	Demoras en los servicios de soporte de los proveedores	M	G	I
23.	Recortes de presupuesto del proyecto	PF	M	M
24.	Cambio de los requerimientos del proyecto	PF	M	M
25.	Modificación de los Cronogramas de Proyecto	M	M	M
26.	Pérdida de información o daño en equipos por procedimientos errados	M	G	I
27.	Rotación del Personal	M	M	I
28.	Incumplimiento en los tiempos de respuesta	M	G	I
29.	Demora en la solución de casos por inexistencia de repuestos	PF	M	M
30.	Demora en la solución de casos por falta de conocimiento	F	M	M
31.	Demora en la solución de casos por ejecución de procedimiento incorrecto	PF	G	I
32.	Desastres naturales	PF	G	I

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

Tabla 6. **Categorización de Riesgos.**

6.2. Planificación de Respuesta a los Riesgos

A continuación, los ítems de respuestas definidas para los riesgos:

- a. Verificaciones y monitoreo constante de todos los elementos que componen la atención a los usuarios de la entidad, con el fin de identificar las posibles fallas que puedan afectar el normal funcionamiento.
- b. Permanente monitoreo sobre la plataforma tecnológica objeto del servicio
- c. Realizar seguimiento sobre los casos abiertos, comunicación constante mediante correo y confirmación telefónica a las partes involucradas y notificación al supervisor del contrato y funcionarios claves de la entidad.
- d. Entregar a los agentes de la Mesa de Ayuda un formato con la información mínima que se debe obtener al recibir una llamada y al registrar una orden de servicio.
- e. El personal de mesa de ayuda maneja bitácoras con las novedades del día, con lo cual se mantiene trazabilidad de los incidentes generados
- f. El personal de la Mesa de Ayuda y el personal técnico en sitio deben tener los mismos conocimientos y se deben hacer reuniones periódicas para que haya una retroalimentación de conocimientos.
- g. Generar estrategias de respaldo entre los especialistas y técnicos para soportar los servicios en caso de ausencia.
- h. Generación de bases de conocimiento por cada uno de los niveles de atención ofrecidos.
- i. Contar con equipos de soporte y contingencia
- j. Contar con los aliados estratégicos expertos en los diferentes servicios tecnológicos objeto del contrato, para los casos en los cuales el incidente o la solicitud sobrepasa los conocimientos del equipo de trabajo.
- k. Determinar indicadores que midan su gestión, de manera que se puedan tomar decisiones de necesidades de capacitación o movimientos de personal o cambio de proveedores.
- l. Permanente comunicación con la dirección de operaciones de Selcomp informando las diferentes novedades del proyecto.
- m. Revisión validación y aplicación de los compromisos contractuales
- n. Disponer de personal adicional al mínimo solicitado a fin de proveer contingencia en casos de ausencia del recurso humano asignado.
- o. Generar estrategias para la socialización y transferencia de conocimiento entre los diferentes integrantes del equipo de trabajo
- p. Mantenimiento equipos de respaldo y contingencia
- q. Conocimiento por parte del personal de la empresa Selcomp Ingeniería SAS
- r. Acompañamiento al equipo de trabajo por el área de gestión humana

Al realizar el cruce de las anteriores respuestas con la lista de riesgos, la atención al riesgo se realiza según la siguiente tabla:

Riesgo N°	Respuesta al riesgo
1	a; b; c; i; j; l; p
2	c; m
3	a; b; g; h; i; j; l; m; p
4	a; b; c; d; f; i; m; p
5	d; e; f; o
6	d; f; h; m; o
7	c; d; e; f; g; h; k; l; m; n; o
8	c; e; i; j; l; m
9	c; d; e; f; g; j; k; m
10	a; b; c; g; h; i; j; l; m
11	a; b; c; h; i; j; l; k; m; o
12	g; h; i; j; l; o
13	c; i; j; m; o; p

14	a; b; c; i; k; m; p
15	m; n; o; q; r
16	a; b; c; d; e; f; h; i; j; l; m; o
17	c; i; j; m; o; p
18	c; i; j; m; o; p
19	c; i; j; m; o; p
20	f; g; h; k; m; n; q; r
21	b; c; d; e; f; g; h; i; j; k; l; m; n; o; q; r
22	a; b; c; g; h; i; j; k; l; m
23	f; g; h; i; j; k; l; m; o; r
24	c; f; g; h; j; l; m
25	c; f; g; h; j; l; m
26	a; b; c; d; e; f; g; h; i; j; k; l; m; n; o; q; r
27	a; b; c; d; e; f; g; h; i; j; k; l; m; n; o; q; r
28	c; d; e; f; g; h; i; j; k; l; m; n; o; q; r
29	a; b; c; h; i; j; m; p
30	a; b; c; d; e; f; g; h; j; k; l; m; n; o; q; r
31	a; b; c; d; e; f; g; h; j; k; l; m; n; o; q; r
32	c; d; e; f; g; h; i; j; l; n; p

7. Gestión de las Adquisiciones del Proyecto 7.1.

Planeación de las Adquisiciones

Con el propósito de dar cubrimiento a los requisitos contractuales establecidos en el Anexo Técnico Adquisición de Mesa de Ayuda del contrato 21 de 2019, se procederá a la selección de proveedores que garanticen el cubrimiento de los requerimientos, para lo cual se establece que los recursos humanos del proyecto estarán vinculados a través de un contrato por obra o labor, con duración por la vigencia del contrato y sus posibles adiciones.

Para la adquisición de repuestos, se establecerá con Capital Salud EPS S, el procedimiento de autorización de repuestos bajo el consumo de la bolsa de repuestos establecida en el anexo técnico, para lo cual Selcomp Ingeniería SAS por intermedio del gerente de proyecto asignado deberá presentar cotización para que la entidad, seleccione la de menor valor y se surtirá el proceso de compra interno.

Una vez finalizado el contrato 21 de 2019, se procederá a la liberación de todas las adquisiciones realizadas con la firma del paz y salvo y el pago de las facturas que se hayan generado por la prestación de los servicios correspondientes.

7.2. Realización de Adquisiciones

Las solicitudes de partes, servicios, repuestos y equipos que se presenten en el proyecto deberán ser gestionadas por el gerente (o quien este delegue) a través de la página <http://190.85.20.221/novasoftweb>. Para la entrega del elemento al contrato, se debe hacer seguimiento al estado de la solicitud, en el momento en que este en el estado "Listo para entrega" se debe recoger la parte para el respectivo trámite. En caso de corresponder a un servicio, se gestionará con el respectivo proveedor para la ejecución de la actividad contratada.

7.3. Seguimiento y Supervisión de las Adquisiciones

El seguimiento y supervisión de las adquisiciones lo realiza el gerente del proyecto con el fin de verificar el estado de cada una de las solicitudes y en caso de estar listos proceder con la recogida del elemento.

El control de los equipos de soporte se realiza por parte del gerente del proyecto, quien de manera mensual entrega el reporte de los equipos asignados al proyecto.

Teniendo en cuenta la naturaleza de las actividades del contrato, se accede a proveedores especializados para cubrir estos requerimientos, para los cuales al aceptar la entrega a satisfacción deben realizar entrega de informe de las actividades realizadas junto con informe de la misma.

ANEXO 1

CONTROL DE CAMBIOS				
ELABORÓ	ROL	VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
Joe Freddy Garcia Garcia	Gerente de proyecto	V1	2019-08-20	Versión inicial
Joe Freddy Garcia Garcia	Gerente de proyecto	V2	2020-06-28	Actualización nombre director tecnología de Capital Salud y Director de Calidad en Selcomp
Néstor Alberto Carrillo Fonseca	Gerente de proyecto	V3	2021-03-29	Actualización datos interesados de proyecto Selcomp, actualización de formatos, cambios en la gestión de calidad.