



FONDO NACIONAL DEL AHORRO

OC- 75593

Plan de Trabajo

Elaborado por:
Daniel Moreno

Noviembre de 2021

Contenido

1.	Gestión del Alcance del Proyecto.....	2
1.1.	Requisitos	2
1.2.	Alcance del Proyecto.....	2
2.	Gestión del Tiempo del Proyecto.....	5
2.1.	Actividades a Desarrollar.....	6
	Soporte de Primer Nivel	6
	Coordinador de Mesa de Servicios de TI	7
	Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 Perfil Técnico.	7
2.1.1.	Cronograma general de actividades:.....	9
3.	Gestión de la Calidad del Proyecto.....	9
3.1.	Planificación de la Calidad	9
3.2.	Aseguramiento de la Calidad	9
3.2.1.	Auditorías Internas.	9
3.2.2.	Visitas de Seguimiento.	10
3.3.	Control de la Calidad.....	10
4.	Gestión de los Recursos Humanos del Proyecto.....	10
4.1.	Plan de Recursos Humanos.....	10
4.2.	Organización del Proyecto	15
4.2.1	Interna de la orden de compra	15
4.3.	Plan de Asignación de Personal.....	15
5.	Gestión de las Comunicaciones del Proyecto.....	17
5.1.	Identificación de los Interesados	17
5.1.1.	SELCOMP Ingeniería.....	17
5.1.2.	Fondo Nacional del Ahorro.....	17
5.2.	Plan de Comunicaciones.....	17
5.3.	Matriz de Responsabilidades	18
5.4.	Informes de Desempeño	18
6.	Gestión de los Riesgos del Proyecto.....	19
6.1.	Identificación de Riesgos.....	19
6.2.	Planificación de Respuesta a los Riesgos	20
7.	Gestión de las Adquisiciones del Proyecto.....	20
7.1.	Planeación de las Adquisiciones	20
7.2.	Realización de Adquisiciones.....	21
7.3.	Seguimiento y Supervisión de las Adquisiciones.....	21

Plan de Trabajo para la Ejecución de la OC 75593 Fondo Nacional del Ahorro

1. Gestión del Alcance del Proyecto

1.1. Requisitos

Los requisitos se encuentran relacionados en los siguientes documentos:

- Orden de compra OC-75593 Acuerdo marco de precios de servicios.
- Modificadorio de la OC-75593.
- Pólizas de cumplimiento No. 2030646 y su respectivo modificadorio.
- Anexo técnico Mesa de Servicio FNA 05 agosto 2021. (RFI) plantilla definida para tal fin en la Tienda Virtual (TVEC).
- Fichas técnicas-ANS acuerdo marco de precios de mesa servicios Colombia compara Eficiente.

1.2. Alcance del Proyecto

El alcance del proyecto está enmarcado en el suministro de personal técnico y coordinación para el soporte de mesa de servicios nivel 1, prestación del servicio de soporte de primer nivel telefónico y remoto para los servicios ofrecidos en el catálogo de la oficina de Informática, a través de la mesa de servicio de la entidad, dentro de las instalaciones del Fondo Nacional de Ahorro Carrera 65 No. 11- 83, a continuación, se registran los roles y servicios de la orden de compra inicial:

- 12 Agentes de Mesa de Servicios nivel 1 por un periodo de 12 meses.
- 1 Coordinador de Mesa de Servicios de TI por un periodo de 12 meses.
- Hora Extra Dominical/Festivo-Oro - 40 Mensual.

Se realizó modificadorio de la orden de compra inicial, el 29 de diciembre del 2021, legalizado a través de la aceptación de pólizas el 06 de enero de 2022, e informado a Selcomp Ingeniera por correo el 11 de enero del 2022, para la que se adicionó:

- 4 Agentes de Mesa de Servicios nivel 1 por un periodo de 6 meses.

Específicamente para actividades de la mesa especializada, encargada de apoyar al CALL center en el periodo de volumen alto de las Cesantías.

Los acuerdos de nivel de servicio, fueron concertados con el cliente el 18 de febrero del 2022, teniendo en cuenta que el periodo de estabilización por acuerdo marco establece en el capítulo de condiciones transversales, periodos de estabilización del servicio: *“tres meses de estabilización del servicio 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”*

“Durante este periodo la Entidad Compradora no puede hacer descuentos por los indicadores establecidos en el ANS si esta situación se debe a un mal dimensionamiento por parte de la Entidad Compradora. En caso de que el Proveedor no cumpla con los ANS establecidos por (i) fallas en sus

herramientas, o (ii) retraso en el aprovisionamiento de los servicios, la Entidad Compradora puede aplicar el descuento correspondiente”

Se relacionan los ANS, que fueron pactados con el cliente:

ITEM	ANS	MEDICIÓN	DESCRIPCIÓN	META
1	Calidad y oportunidad en los reportes entregados	Devoluciones máximas por cada reporte ≤ 2 devoluciones de un mismo reporte.	El perfil contratado debe contactar a la Entidad Compradora y pactar el cronograma, actividades de trabajo a ejecutar y reportes a entregar según el tiempo contratado y de acuerdo con los servicios contratados. Las condiciones de calidad bajo las cuales serán evaluados los reportes deben ser pactadas desde el inicio; es decir, una vez se emite la orden de compra y de acuerdo con los servicios contratados. Las condiciones de calidad de los reportes deben ser pactadas de mutuo acuerdo entre la Entidad Compradora y el Proveedor y de acuerdo con los servicios contratados.	≤ 2 devoluciones de un mismo reporte
2	Rendimiento del perfil contratado	Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional, de acuerdo con la unidad de facturación que haya escogido la entidad.	El perfil contratado debe contactar a la Entidad Compradora y pactar el cronograma y actividades de trabajo a ejecutar según el tiempo contratado. La no conformidad en la ejecución de las actividades pactadas será penalizado con el ANS Rendimiento del perfil contratado.	Cumplir con las actividades pactadas en el cronograma
3	Puntualidad del perfil contratado	Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional, de acuerdo con la unidad de facturación que haya escogido la entidad.	El perfil contratado debe contactar a la Entidad Compradora y pactar el cronograma y actividades de trabajo a ejecutar según el tiempo contratado. El cronograma debe establecer los tiempos en que se da inicio y fin a las actividades pactadas. El incumplimiento en la hora de inicio y fin de las actividades pactadas será penalizado con el ANS Puntualidad del perfil contratado.	El cumplimiento en la hora de inicio y fin de las actividades pactadas.
4	Verificación del cumplimiento del perfil exigido	Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional, de acuerdo con la unidad de facturación que haya escogido la entidad.	La Entidad Compradora puede verificar en cualquier momento durante la duración del servicio que el perfil contratado asignado por el Proveedor cumple con las características que define la ficha técnica	cumplimiento del perfil exigido
5	Tiempo asignación de un perfil contratado	Tiempo asignación de un perfil contratado, de acuerdo con lo definido en las condiciones transversales, en la característica “tiempos de aprovisionamiento”, Tabla 1: Tiempos de aprovisionamiento para personal.	Tiempo que tarda el Proveedor en asignar un perfil contratado para atender a la Entidad Compradora. El tiempo de atención incluye el tiempo que tarda el perfil contratado en desplazarse y estar disponible en el sitio en que la Entidad Compradora lo requiere o el tiempo que tarda el perfil contratado en estar disponible de forma virtual para atender los requerimientos de la Entidad Compradora.	Tiempos de aprovisionamiento de acuerdo con lo definido en las condiciones transversales “Tabla 1: Tiempos de aprovisionamiento para personal”
6	Atención Canal Telefónico y/o línea celular (C)	Número de llamadas atendidas antes de (15 Segundos) en el periodo / Número total de llamadas atendidas en el periodo	Se refiere a la rapidez con la cual los agentes de mesa de servicios contestan las llamadas una vez ingresan al sistema	ORO: Nivel requerido 97%
7	Atención de canal (C) email, web, Chat en Línea con agente, canales de autogestión	Número de Requerimientos del Canal (C) atendidos antes de (TMDPAPC) / Número Total de requerimientos del Canal.	Número de Requerimientos del Canal (C) atendidos antes de (12 Horas) Número Total de requerimientos del Canal.	ORO: Nivel requerido 97%
8	Documentación ticket resuelto. (C)	Este indicador no deberá superar el 5% del total de los servicios atendidos durante el mes.	Consiste en mantener el software de gestión de Mesa de Servicios de TI documentado, actualizado, con la información de todo el proceso de solución del ticket generado por el usuario. Base de conocimiento actualizada al día.	ORO :Nivel requerido 95%
9	Entrega de informes de operación y gestión. (C).	Nivel requerido: 100%. Periodicidad: Mensual o la acordada entre la Entidad y el Proveedor.	Es la entrega de informes de operación y gestión acordados entre la Entidad y el proveedor, relacionados con todos los servicios de la Mesa de Servicios de TI contratada. Número de informes entregados oportunamente / Número de informes que deben ser entregados	ORO :Nivel requerido 100%

La tabla anterior describe los nueve (9) ANS, que fueron acordados con la supervisión del contrato.

A continuación, se detallan dos (2) ANS, que se encuentran en proceso de actualización para su respectiva medición:

ÍTEM	ANS	MEDICIÓN	DESCRIPCIÓN	META	RESULTADO	OBSERVACIONES
1	Escalamiento de tickets (C)	Número de tickets correctamente escalados / Número de tickets escalados por cualquier canal.	Número de tickets correctamente escalado	ORO: Nivel requerido 95%		La herramienta de gestión service manager no genera un reporte de devoluciones, se presentó formato a la supervisión para realizar el seguimiento de forma manual.
			Número de tickets escalados por cualquier canal.			
2	Resolución de tickets usuarios VIP (C)	Número de tickets resueltos en hasta 4 horas para usuarios VIP abiertos en el periodo para usuarios VIP / total de tickets abiertos en el periodo para usuarios VIP.	Número de tickets resueltos en hasta 4 horas para usuarios VIP abiertos en el periodo para usuarios VIP	ORO: Nivel requerido 97%		Nos encontramos revisando con el administrador de la herramienta SM, el flujo, configuración y actualización de usuarios VIP.
			total de tickets abiertos en el periodo para usuarios VIP.			

Finalmente se relacionan cuatro (4) ANS, para los cuales se concertó la excepción, de acuerdo a las observaciones descritas en la siguiente tabla:

ÍTEM	ANS	MEDICIÓN	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	META	RESULTADO	OBSERVACIONES
1	Resolución de tickets Nivel 1 (C)	Número de tickets resueltos en el periodo / número total de tickets abiertos en el periodo.	Porcentaje de tickets resueltos por el nivel 1 en el periodo (C)		ORO: Nivel requerido 95%		La mesa de servicios es responsable del registro y asignación de solicitudes en la herramienta de gestión de incidentes y requerimientos, sin embargo, solo es responsable del soporte de primer nivel telefónico y remoto de los servicios de la entidad, por ende, si no es posible solucionar la solicitud a través del primer nivel telefónico éstos son asignados a los grupos resolutores (contratistas o funcionarios competentes, según sea el caso). Es decir, la mesa de servicios al asignar los casos a otros grupos resolutores no es responsable de la documentación y cierre de todos los tickets abiertos.
2	Cierre de Tickets	Número de tickets cerrados en menos de 3 Días Hábiles a partir de su resolución durante el periodo / número de tickets cerrados a partir de su resolución durante el periodo.	Número de tickets cerrados en menos de 3 Días Hábiles a partir de su resolución durante el periodo		ORO: Nivel requerido 90%		Dentro del flujo o ciclo de servicios, cuando se cierra un ticket finaliza el ciclo. No se tiene configurado en la herramienta de gestión service manager los tickets cerrados en menos de 3 Días Hábiles a partir de su resolución durante el periodo.

3	Porcentaje de satisfacción en la calidad del servicio prestado a usuario final	Número de encuestas con el nivel de aprobación exigido / Total de encuestas aplicadas en el periodo.	Número de encuestas con el nivel de aprobación exigido		ORO: Nivel requerido 95%		Este indicador no es medible actualmente ya que la herramienta SM, de la entidad no genera encuestas y se encuentra en desarrollo.
		Total de encuestas aplicadas en el periodo.					
4	Tickets reabiertos (C).	Este indicador no deberá superar el 5% del total de los servicios atendidos durante el mes.			ORO :Nivel requerido 95%		Este indicador no se tiene para casos solucionados en primer nivel (interacciones) el proceso de reabrir tickets, solo existe para incidentes

2. Gestión del Tiempo del Proyecto

Doce (12) meses a partir de la suscripción del acta de inicio, acta que fue formalizada y firmada el 13 de septiembre de 2021, fecha de culminación 12 de septiembre de 2022.

La jornada adquirida por la entidad es la ordinaria, el horario definido por la entidad es de 7:00 AM a 7:00 PM, de acuerdo a los turnos programados por el coordinador de la mesa de servicio.

Horario de atención: Analista de la Mesa de Servicio.

Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

Sábados de 8:00 am a 5:00 pm

Domingos y Festivos: Por Demanda

Para la temporada de reporte y cargue de Cesantías, se tendrá disponibilidad del personal por demanda.

En cuanto a los horarios dominicales y festivos, se harán por demanda cuanto la entidad lo requiera, de igual forma, se especifican 40 horas al mes dentro del archivo adjunto anexo “Simulador”

Coordinador de la Mesa de Servicio:

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Sábados de 8:00 am a 12:00 pm

Domingos y Festivos: Por Demanda o Disponibilidad.

Adicionalmente en el modificadorio del 29 de diciembre de 2021, se adicionaron cuatro (4) agentes de mesa de servicio por un periodo de seis (6) meses para actividades de mesa especializada, personal que fue asignado el 17 de enero de 2022, por ende, este servicio será provisto hasta el 16 de Julio de 2022. Se cumplen los mismos horarios de la orden de compra.

2.1. Actividades a Desarrollar.

La Mesa de Servicio, es el modelo de operación que dispondrá el proveedor al servicio del FNA y los funcionarios internos, para la atención a todas las solicitudes de los servicios brindados desde la Oficina de Informática. Se constituirá como el único punto de contacto en donde se recepcionará, registrará, documentará, diagnosticará, tipificará, escalará o solucionará todas las solicitudes e incidentes de los usuarios relacionados con estos servicios.

Soporte de Primer Nivel

Se categorizan como solicitudes que requieren soporte de primer nivel cualquiera que pueda ser solucionado en primer contacto con el usuario; entendiéndose por estos: solicitudes de soporte técnico de las aplicaciones, validación de acceso, asesorías en general (entre otros). Para estos servicios la Mesa de Servicio realizará el ciclo de vida de la solicitud y dará solución al servicio en los tiempos establecidos pactados contractualmente.

El analista de mesa de servicio, contará con una duración de llamada máximo de 15 minutos, en donde brinda soporte de primer nivel y gestiona la solución de la solicitud, si no es posible la solución en este tiempo, el analista de mesa deberá escalar la solicitud al área correspondiente, el registro de los incidentes y/o requerimientos de los usuarios que se canalizan por medio de la Mesa de Servicio, se realizará a través de la herramienta de gestión Service Manager, la cual es de propiedad de la entidad.

Se brindará soporte de primer nivel a la plataforma tecnológica administrada por la Oficina de Informática, orientando el soporte en la aplicación CORE del negocio, la cual es COBIS, donde se deberá garantizar las siguientes actividades:

- 1) Versionamiento después de la salida en producción de un nuevo ejecutable
- 2) Administración de perfiles y permisos en los módulos de COBIS
- 3) Configuración de monolíticos
- 4) Administración en el calendario de los monolíticos.
- 5) Administración de roles y transacciones en los módulos
- 6) Configuración de usuarios en módulo de oficiales
- 7) Desbloques de usuarios de Cobis
- 8) Liberaciones de usuarios en los módulos
- 9) Cambios de Claves en los módulos de seguridad
- 10) Instalación software base en los módulos de Cobis
- 11) Configuración en los módulos transacciones a nivel fallas de autenticación
- 12) Mantenimiento de tablas para los contenidos funcionales en los módulos de la aplicación.
- 13) Validación del soporte de primer nivel del perfilamiento que integra la herramienta de Identidad con la aplicación de Cobis.
- 14) Cualquier otro que se requiera

La Mesa de Servicio brindará soporte de primer nivel telefónico y remoto a los servicios ofrecidos por la Oficina de Informática. Los cuales están descritos a continuación:

- ✓ Accesos
- ✓ Biometría
- ✓ Aplicaciones del negocio

- ✓ Gestión documental
- ✓ Hardware Ofimático
- ✓ Software ofimático
- ✓ Herramientas de colaboración
- ✓ Infraestructura
- ✓ Redes y Comunicaciones
- ✓ Telefonía
- ✓ Entre otros servicios que la entidad tenga o implemente

Teniendo en cuenta los roles contratados, las actividades principales son:

Coordinador de Mesa de Servicios de TI

- 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 Comprador
- 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.
- 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.

Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 Perfil Técnico.

- 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 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.
- 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.
- 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.

2.1.1. Cronograma general de actividades:

Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin
ORDEN DE COMPRA 75593 FNA	269 días	mié 8/09/21	lun 19/09/22
INICIO	6 días	mié 8/09/21	mié 15/09/21
IMPLEMENTACIÓN	37 días	lun 13/09/21	mar 2/11/21
ESTABILIZACIÓN DEL SERVICIO	71 días	lun 13/09/21	lun 20/12/21
OPERACIÓN DEL SERVICIO	252 días	vie 1/10/21	lun 19/09/22

En el cuadro anterior, se presentan las etapas generales del contrato; el cronograma en detalle con sus respectivas actividades y tareas fue desarrollado y presentado al cliente, adicionalmente dentro de la documentación del contrato, se cuenta con el cronograma de requerirse.

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 del contrato son:

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
GO-P01-F06-R1	Plan de trabajo
GO-P01-F07-R5	Informe Seguimiento y Control a Proyectos
GCA-P04-F03-R5	Listado Maestro de Documentos externos
GCA-P04-F04-R6	Listado maestro de registros
GO-P01-F05	Llamados de Atención
GO-P01-F09-R0	Matriz de interesados del proyecto
GCA-P02-F02-R10	Registro de acciones de mejora
GA-IN03-F01-R5	Control de devolutivos

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. Visitas de Seguimiento.

Se realizará por lo menos una visita durante la ejecución del contrato por parte del área de calidad de Selcomp Ingeniería. Estas visitas tienen como propósito validar el estado del proyecto en todos sus aspectos, documentando hallazgos y compromisos.

3.3. Control de la Calidad

Como producto de del aseguramiento de la Calidad se recopilarán los datos y resultados obtenidos y se realizará su respectivo análisis para implementar, de ser necesario, las acciones de mejora correspondientes y se informará a los interesados de su implementación, seguimiento y cierre.

4. Gestión de los Recursos Humanos del Proyecto

4.1. Plan de Recursos Humanos

A continuación, se describen los diferentes roles, perfiles y funciones exigidos por parte del cliente, de acuerdo al marco de Colombia Compra Eficiente:

Servicios de acuerdo a la orden de compra

Código del servicio	IT-MS-01
Nombre del servicio	Agente de Mesa de Servicios Nivel 1
Alcance del servicio	Servicio de atención al usuario en sitio (Instalaciones de la Entidad) o remoto (Instalaciones del Proveedor), prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados en servicios de soporte de TI; punto de contacto inicial del usuario con la mesa de servicios de TI, dotado con las herramientas técnicas de hardware y software especializado para el registro de tickets, que permita el acceso remoto de equipos de cómputo, además del puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
Unidad de facturación del servicio	Agente de Mesa de Servicios de TI / Modalidad y Horario de servicio – Mensualmente o Por horas.

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

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>Específica: 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	Tres puntos 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
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

	<p>hacerse de manera automática para lo cual el sistema de gestión de Mesa de servicios deberá contar con tal funcionalidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 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. • 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.
--	---

Coordinador de Mesa de Servicios de TI

Código del servicio	IT-MS-04
Nombre del servicio	Coordinador de Mesa de Servicios de TI
Alcance del servicio	Servicio de Coordinador de Mesa de Servicios de TI, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
Unidad de facturación del servicio	Coordinador de Mesa de Servicios de TI / Mes – Por Horas
Característica requerida	Descripción del requerimiento

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>
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 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. • 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.

4.2. Organización del Proyecto

4.2.1 Interna de la orden de compra



4.3. Plan de Asignación de Personal

La asignación del personal se realizará posterior a la revisión y aprobación de las hojas de vida por parte del cliente, para lo cual éstas deberán ser remitidas a través del correo electrónico al Supervisor asignado por la Entidad.

Los Servicios de Mesa que involucren recurso humano deben ser aprovisionados de acuerdo a los tiempos establecidos a continuación (Tabla 1) que, hace parte del acuerdo marco de Colombia Compra Eficiente, en las condiciones transversales, apartado tiempos de aprovisionamiento:

Tipo de perfil	De 1 a 50 Agentes	Más de 50 Agentes
Perfil general	10 días hábiles	20 días hábiles
Perfil técnico	15 días hábiles	25 días hábiles
Perfil profesional	20 días hábiles	30 días hábiles
Perfil especializado, experto, gerente, coordinador, gestor	25 días hábiles	40 días hábiles

“Tabla 1: Tiempos de aprovisionamiento para personal”

El tiempo de aprovisionamiento para nuevos agentes de Mesa de Servicio después de que la operación haya iniciado es de seis (6) días hábiles.

Dentro de las obligaciones del marco, en las condiciones transversales en el apartado, recurso humano calificado, se detalla:

Recurso Humano Calificado	<p>El proveedor dispondrá del personal necesario y debidamente calificado para realizar las actividades referentes a este servicio, en cumplimiento de las obligaciones y ANS.</p> <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Cuando el perfil no tenga los conocimientos, habilidades y/o capacidades técnicas para la ejecución de los trabajos.2. Cuando sus actitudes personales no contribuyan con los objetivos trazados.3. Cuando se incumpla con el procedimiento de prestación de servicios técnicos establecidos.
----------------------------------	--

Dentro de las condiciones transversales para capacitación se relaciona:

Entrenamiento de la Entidad Compradora	<p>La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar a los agentes para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio 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 en los diferentes niveles de la Mesa de Servicios de TI, el cual consiste básicamente en 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 desarrollarse con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. Este entrenamiento se debe realizar durante el periodo de estabilización del servicio.</p> <p>El entrenamiento, capacitación o formación se puede realizar de manera virtual.</p> <p>Si la Entidad Compradora adquiere un nuevo aplicativo que debe ser soportado por la Mesa de Servicios de TI, la Entidad Compradora deberá capacitar al personal en la identificación de las posibles fallas y notificar la matriz de escalamiento, de lo contrario, la Entidad Compradora no podrá penalizar al Proveedor por la no atención de servicios de soporte relacionados con dicho aplicativo.</p>
Capacitación de los agentes de Mesa de Servicio	<p>El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica. La capacitación no solamente se limita a la 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 a las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor.</p> <p>El entrenamiento, capacitación o formación se puede realizar de manera virtual.</p>

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 OC75593”.

5.1.2. Fondo Nacional del Ahorro

Ver anexo “GO-P01-F09-R0 Matriz de Interesados OC75593”.

5.2. Plan de Comunicaciones

Fase	Qué se comunica	Quién comunica	A Quién se comunica	Cómo se comunica (Evidencia)	Periodicidad
Planeación	Adjudicación de la Orden de Compra y la propuesta presentada.	Comercial	Operaciones	Correo	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	-Registros de casos en herramienta de gestión Service Manager -Correo electrónico de la mesa de servicios -Llamadas a través de la línea 6828, que son grabadas en la planta telefónica	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 FNA	Informe escrito	En reunión de Finalización del proyecto

5.3. Matriz de Responsabilidades

Cargo/Rol	Asignación/búsqueda de personal	Cumplir con las actividades contractuales	Informes, Conceptos Técnicos y Actas de Cambio	Capacitación	Control y Seguimiento
Gerente de Proyecto	Gestiona la asignación de recursos	Supervisa	Revisa y aprueba informes	Gestiona sesiones con quien corresponda	Realiza seguimiento a la ejecución y toma de decisiones
Coordinador	Reporta novedades	Supervisa / Ejecuta	Elabora y presenta informes	Ejecuta y gestiona	Realiza seguimiento a la ejecución
Agente de Mesa de Servicios Nivel 1	N/A	Ejecuta	recepción, registro, documentación, diagnóstico, categorización, solución y escalamiento de casos, en la herramienta de gestión de casos, línea telefónica y correo formal de la mesa de servicios.	Recibe capacitaciones	Realiza seguimiento de casos.

5.4. Informes de Desempeño

5.4.1. Informes a Selcomp Ingeniería:

- **Informe de seguimiento y control por proyecto:** Se debe presentar dentro de los tres (3) días hábiles de cada mes; se debe presentar en el formato definido GO-P01-F07-R5.
- Otros requeridos por Selcomp de acuerdo con las necesidades del Servicio.

5.4.2. Informes al Fondo Nacional del Ahorro.

- **Presentación Indicadores:** Dentro de los tres (3) primeros días hábiles de cada mes, se debe entregar en la plantilla formato (PPTX); plantilla definida por la entidad, adicionalmente se deben adjuntar las bases e informe que soportan los datos que son presentados, tanto de casos de la herramienta de gestión, como de la planta telefónica.

- **Informe de Gestión Corte Factura:** Este informe tiene corte entre el 13 y el 12 de cada mes y se presenta dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores al día 12; en el que se detallan las actividades ejecutadas durante el periodo del corte, se presentan las estadísticas del comportamiento del servicio y cumplimiento de los AN. Se deben adjuntar las bases e informe que soportan los datos que son presentados, tanto de casos de la herramienta de gestión de casos, como de la planta telefónica.
- **Informe de Gestión Mensual:** Corresponde a la gestión mensual; se presenta dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes; se deben adjuntar las bases que soportan los datos que son presentados, tanto de casos de la herramienta de gestión de casos, como de la planta telefónica.

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)

Se brinda relación de los riesgos posibles en la orden de compra:

No.	Riesgo	P	I	Cat.*
a)	Rotación de personal por renunciaciones, incapacidades o permisos.	M	M	Moderado
b)	Incumplimiento en ANS -Atención Canal Telefónico y/o línea celular (C)	M	M	Moderado
c)	Incumplimiento en ANS -Atención de canal (C) email.	A	M	Moderado
d)	Incumplimiento en ANS - Tiempo asignación de un perfil contratado	M	M	Moderado

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

6.2. Planificación de Respuesta a los Riesgos

Se brinda relación de las estrategias para mitigar o eliminar los riesgos identificados detallados en el numeral 6.1

- a) Rotación de personal por renunciaciones, incapacidades o permisos.
 - Contar con un aprendiz totalmente capacitado y autorizado por parte del cliente para cubrir este tipo de inasistencias o ausencias no programadas.
- b) Incumplimiento en ANS -Atención Canal Telefónico y/o línea celular (C) (estipulado en llamadas atendidas antes de 15 Segundos).
 - Socializar de forma repetitiva a los agentes la obligación en tiempo que tenemos para responder las llamadas.
 - Realizar revisiones y seguimientos continuos en las plataformas y planta telefónica, con el propósito de identificar posibles demoras en la respuesta telefónica.
 - Realizar llamados de atención en el caso que se identifique reincidencia de algún agente en particular.
- c) Incumplimiento en ANS -Atención de canal (C) email.
 - Realizar seguimiento continuo a los agentes que están encargados de la gestión de correo, con el propósito de asignar de ser necesario agentes adicionales.
 - Efectuar capacitaciones continuas a todo el equipo de agentes orientadas a la gestión de correo, garantizando la integralidad de conocimiento.
 - De forma continua asignar el apoyo a agentes diferentes a los responsables de la gestión de correo, con el propósito que estas personas cuenten con experiencia real gestionando correo.
- d) Incumplimiento en ANS - Tiempo asignación de un perfil contratado.
 - Apoyar y trabajar de forma mancomunada con el área de gestión humana en la revisión de hojas de vida que garanticen el cumplimiento del perfil exigido.
 - Realizar entrevistas por parte de la gerencia del contrato asegurando las condiciones y capacidades de los candidatos.
 - Generar los comunicados y presentación de las hojas de vida de manera oportuna al cliente.

7. Gestión de las Adquisiciones del Proyecto

7.1. Planeación de las Adquisiciones

A continuación, se proporciona relación de los recursos necesarios para dar cumplimiento en las actividades a desarrollar (numeral 2.1):

Cantidad	Elementos de Soporte
13	Equipos de escritorio con sus respectivos monitores, teclado y mouse
4	Equipos portátiles, con teclados y mouse adicionales, con sus respectivas guayas
4	Bases refrigerantes para los portátiles
16	Diademas
1	Impresora de soporte
1	TV Sony para proyección de Llamadas en tiempo real
2	Ventiladores
8	Descansa Pies
1	Casillero

En caso de identificar nuevos requerimientos durante la ejecución del proyecto, se procederá con la gestión de adquisiciones establecida por **Selcomp Ingeniería S.A.S.**

7.2. Realización de Adquisiciones

Una vez es notificado y asignado el gerente de proyectos, procede a realizar la solicitud al área de aprovisionamiento a través de la plataforma Novasoft, en la se genera un registro de la requisición (SR).

El área de aprovisionamiento recibe notificación a través de la herramienta Novasoft y procede a realizar la respectiva adquisición.

El área de aprovisionamiento informa mediante correo o vía telefónica al gerente una vez tienen los elementos listos.

Posteriormente el gerente realiza la solicitud de transporte formalmente a través de la herramienta Aranda, en la que se genera el caso para que sean entregados en las instalaciones del cliente.

Finalmente se coordina con el cliente o coordinador en sitio para adelantar las respectivas autorizaciones de ingreso, garantizando la entrega.

7.3. Seguimiento y Supervisión de las Adquisiciones

Esta orden de compra no incluye bolsa de repuestos o repuestos incluidos dentro del contrato, por lo que no se podrá realizar solicitudes de repuestos.

Los elementos que son asignados al contrato son registrados, actualizados y gestionados dentro del formato GO-P01-F07-R5 - INFORME DE SEGUIMIENTO Y CONTROL POR PROYECTO, en la hoja INVENTARIO.

Finalmente, con la culminación del contrato se realiza la respectiva devolución registrando cada elemento en el formato GA-IN03-F01-R5 - CONTROL DE DEVOLUTIVOS, formato que debe ser firmado y revisado por parte del coordinador o gerente, asimismo por parte del responsable de recibir en el área de aprovisionamiento.

ANEXO 1

CONTROL DE CAMBIOS					
ELABORÓ	ROL	de	VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
Daniel Moreno	Gerente Proyectos		V0	2021-05-10	Elaboración del plan de trabajo para la orden de compra del Fondo Nacional del Ahorro.