



**Universidad Distrital  
Contrato OS-1806-2021**



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

## **Plan de Trabajo**

Elaborado por:  
Gustavo López Díaz

**Febrero de 2022**

## Contenido

1.	Gestión del Alcance del Proyecto .....	3
1.1.	Requisitos .....	3
1.2.	Alcance del Proyecto .....	5
2.	Gestión del Tiempo del Proyecto .....	5
2.1.	Actividades a Desarrollar.....	5
2.1.1.	<b>Etapas de Implementación</b> .....	6
2.1.2.	<b>Etapas de Transición</b> .....	8
2.1.3.	<b>Etapas de Operación</b> .....	10
2.1.4.	<b>Etapas de Cierre</b> .....	13
3.	Gestión de la Calidad del Proyecto .....	14
3.1.	Planificación de la Calidad .....	14
3.2.	Aseguramiento de la Calidad.....	15
3.2.1.	<b>Auditorías Internas</b> .....	15
3.2.2.	<b>Visitas de Seguimiento</b> .....	15
3.2.3.	<b>Encuestas Trimestrales</b> .....	15
3.3.	Control de la Calidad .....	15
4.	Gestión de los Recursos Humanos del Proyecto .....	16
4.1.	Plan de Recursos Humanos .....	16
4.2.	Plan de Asignación de Personal.....	17
4.3.	Informes de Desempeño .....	17
5.	Gestión de las Comunicaciones del Proyecto .....	17
5.1.	Identificación de los Interesados.....	17
5.1.1.	<b>Selcomp Ingeniería</b> .....	17
5.1.2.	<b>Cliente</b> .....	17
5.2.	Plan de Comunicaciones.....	18
6.	Gestión de los Riesgos del Proyecto.....	20
6.1.	Identificación de Riesgos .....	20
6.2.	Planificación de Respuesta a los Riesgos.....	23

---

7.	Gestión de las Adquisiciones del Proyecto .....	26
7.1.	Planeación de las Adquisiciones.....	26
7.2.	Realización de Adquisiciones.....	26
7.3.	Seguimiento y Supervisión de las Adquisiciones .....	26

## Plan de Trabajo para la Ejecución del Contrato OS-1806-2021 Universidad Distrital

### 1. Gestión del Alcance del Proyecto

#### 1.1. Requisitos

Durante la ejecución del contrato se dará cumplimiento a los siguientes requisitos contractuales:

ÍTEM	OBLIGACIÓN	CUMPLE	PERIODICIDAD	OBSERVACIÓN Y/O EVIDENCIA
		SI/NO/No Aplica (N/A)		
1	Realizar los servicios de diagnóstico para (Impresoras Multifuncionales Láser, Escáner, Plotters, Video Beams)	SI	Cada que el cliente reporte el requerimiento, a través de la cuenta de correo electrónico soporte@udistrital.edu.co; caso generado por la mesa de servicios de Selcomp, de acuerdo con la solicitud de la Gerente del Proyecto.	
2	Mantenimiento preventivo para Impresora clase I, II, III, Multifuncionales Láser, Escáner, Plotters y video beams	SI	Cada que el cliente reporte la solicitud a través de la cuenta de correo electrónico soporte@udistrital.edu.co; caso generado por la mesa de servicios de Selcomp, de acuerdo con la solicitud de la Gerente del Proyecto.	
3	Mantenimiento correctivo con suministros de repuestos para para Impresora clase I, II, III, Multifuncionales Láser, Escáner, Plotters y video beams	SI	Durante la vigencia del contrato y según solicitud mensual	
4	Mantenimiento correctivo sin suministros de repuestos para para Impresora clase I, II, III, Multifuncionales Láser, Escáner, Plotters y video beams	SI	Durante la vigencia del contrato y según solicitud mensual	
5	Para el desarrollo de la orden de servicios, todas las actividades de mantenimiento preventivo, correctivo y suministro de repuestos para impresoras láser; deben ser coordinados previamente con la supervisión	SI	Durante la vigencia del contrato y según solicitud mensual	La supervisión envía correo con la solicitud de los casos
6	Que en todo momento debe acatarse las instrucciones o exigencias que presente la supervisora	SI	Durante la vigencia del contrato	La atención de los casos se coordina con la supervisión y ella determina el proceso a seguir.

8	Presentación de reportes mensuales, al coordinador del proyecto, de los servicios prestado en forma escrita y medio digital.	SI	Mensual	Se enviará reporte de servicios para facturar, para su aprobación
9	La obligación de vigilar el cumplimiento en forma permanente de las normas sobre impacto ambiental por parte del contratista y demás normas para aminorar el impacto ciudadano.	SI	Durante la vigencia del contrato	En la atención de los casos se cumple con lo solicitado.
10	Toda comunicación realizada por correo electrónico debe hacerse llegar a <a href="mailto:udnet@udistrital.edu.co">udnet@udistrital.edu.co</a> con copia a <a href="mailto:soporte@udistrital.edu.co">soporte@udistrital.edu.co</a> , las comunicaciones verbales y telefónicas servirán de apoyo, pero los acuerdos y decisiones del contrato, serán únicamente validos por correo o por actas de seguimiento.	SI	Durante la vigencia del contrato	En caso de requerirse se remite correo

Tabla 1. Requisitos Contractuales

## 1.2. Alcance del Proyecto

Selcomp Ingeniería realizará el mantenimiento preventivo y correctivo bajo la modalidad de demanda de servicio a equipos de impresión y scanner de la Universidad Distrital.

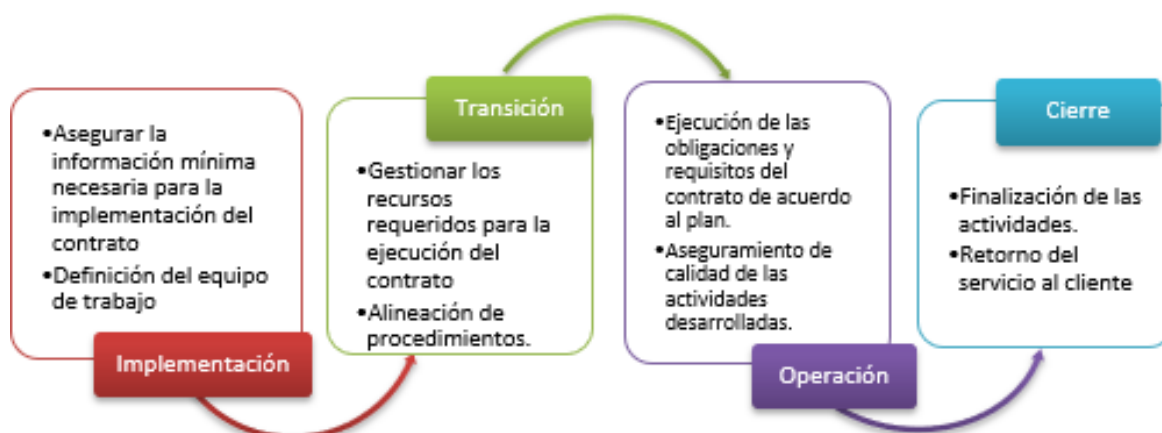
## 2. Gestión del Tiempo del Proyecto

Fecha de Inicio: 24/01/2022

Fecha de terminación: 23/01/2023

### 2.1. Actividades a Desarrollar

Selcomp Ingeniería plantea un proceso de adaptación para la implementación, transición, operación, seguimiento del contrato dividido en cuatro etapas, las cuales enmarcan los entregables del proyecto. Las etapas planteadas son:



### 2.1.1. Etapa de Implementación

Esta etapa tendrá una duración de 1 semana y tiene como objetivo la formalización del inicio del contrato y contar con la información mínima necesaria para la ejecución del proyecto; de igual forma definir los Stakeholder del proyecto, los entregables y el requerimiento del personal.

Durante esta etapa Selcomp ingeniería contempla el siguiente personal:

- Gerencia de Operaciones: cuyas actividades están encaminadas a asignar los recursos necesarios para la ejecución del proyecto y alinear al equipo en el entendimiento y planeación de las actividades a desarrollar para la ejecución del contrato, enmarcados en los entregables y cumplimiento de los requerimientos.
- Gerente de Proyecto: Entendimiento del contrato y coordinación del equipo de trabajo para la definición del plan de trabajo y definición de los recursos necesarios

para su ejecución.

- Técnico de Soporte: Se tendrá de acuerdo a las solicitudes del cliente, un esquema de técnico por demanda.

### **Actividades:**

- Entrega Interna

Se recibe del área comercial la oferta y contrato firmado entre las partes, y se tramita las respectivas pólizas.

Se trasmite a la gerencia del proyecto el objeto y alcance del contrato

- Selección y vinculación del personal

Se cuenta con personal técnico de laboratorio de Selcomp, para el cubrimiento de las solicitudes que realice el cliente.

El personal técnico de laboratorio posee los elementos necesarios y suficientes para la ejecución de sus actividades definidas dentro del alcance del contrato.

- Reunión de Inicio.

Se programa y realiza la reunión con la Universidad Distrital, para revisar la metodología de ejecución del contrato y la firma del acta de inicio.

### **Entregables**

- Acta de Inicio

### 2.1.2. Etapa de Transición

Esta etapa tendrá una duración de 2 semanas y tiene como objetivo finiquitar la logística de entrega y la ubicación de las sedes con la que cuenta la Universidad Distrital en la ciudad de Bogotá.

Entender y asimilar la metodología de operación de soporte de la Universidad Distrital:

Durante esta etapa Selcomp ingeniería contempla el siguiente personal:

- Gerente de Proyecto: Seguimiento y control de las actividades desarrolladas
- Técnico de Soporte: Aprendizaje y ejecución de actividades de soporte para el mantenimiento correctivo a los equipos de impresión y scanner de la Universidad Distrital.

#### Actividades:

- Logística de ubicación del personal de soporte.

Validación las sedes a las que se les brindara el soporte para los dispositivos de impresión con los que cuenta la Universidad Distrital.

- Inducción y capacitación de la metodología de soporte de la Universidad Distrital.



El Supervisor de contrato o quien éste delegue brindará capacitación al técnico de soporte sobre:

- Realizar las solicitudes vía correo al gerente del proyecto.
- Solicitar cotizaciones vía correo al gerente del proyecto.
- Envío de los casos solicitados con la descripción de la falla, usuario, ubicación, seriales y placa del o los dispositivos.
- Acceso a las diferentes sedes de la Universidad Distrital.
- Procedimiento de atención, solución, documentación y cierre de casos.
- Conocimiento y entendimiento de las políticas de seguridad de Información de la entidad.

Validación del plan de trabajo y los riesgos.

De acuerdo con la validación de la operación de Artesanías durante esa semana de transición, la gerencia de proyectos revisará, y de ser necesario, actualizará el plan de trabajo y los riesgos del contrato.

### **Entregables**

- Plan de trabajo

### **2.1.3. Etapa de Operación**

La fase de Operación tendrá una duración de 12 meses, periodo durante el cual se realizarán las actividades por demanda y a solicitud del cliente, de acuerdo los requisitos y obligaciones contractuales:

- Mantenimiento Correctivo de impresoras y scanner.
- Mantenimiento preventivo impresoras y scanner
- Informes de Gestión mensual.

Mensualmente se entrega a la Universidad Distrital el informe de gestión mensual, donde se brinda información de la cantidad de casos gestionados, sus categorías y áreas que utilizaron el servicio de soporte.

Durante esta etapa Selcomp ingeniería contempla el siguiente personal:

- Gerente de Proyecto: Seguimiento y control de las actividades desarrolladas
- Técnico de Soporte: Ejecución de actividades de soporte para el mantenimiento preventivo de las impresoras y scanner de la Universidad Distrital.

#### **Actividades:**

- Mantenimiento Preventivo y Correctivo.

Durante la ejecución del contrato se realizará el soporte y asistencia técnica las impresoras y scanner de la Universidad Distrital, mediante la atención y solución de los casos solicitados vía correo al gerente del proyecto.

- Informes de Gestión

Mensualmente durante los 5 primeros días hábiles se realiza la entrega del informe de gestión mensual que contempla la siguiente información: casos atendidos y registrados en el mes con el detalle por dependencias y tipo de servicios atendidos y generalidades de la operación en el mes.

- Gestión de calidad

Durante la vigencia del contrato las actividades se desarrollarán cumpliendo con el sistema de gestión de calidad de Selcomp Ingeniería que está enfocado en la satisfacción del cliente mediante el servicio prestado.

La metodología para velar y controlar el cumplimiento son:

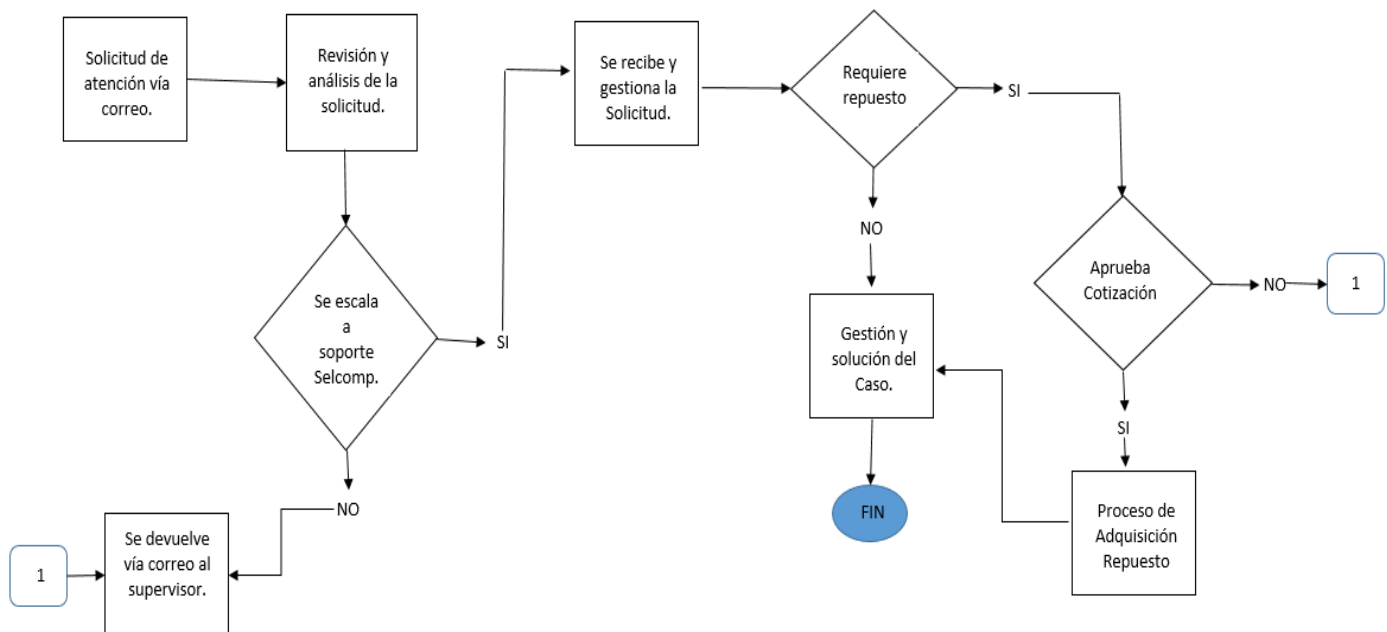
- Planes de mejora
- Seguimiento a los requerimientos contractuales

Estas actividades se detallarán en el capítulo 5 del presente plan.

### Entregables

- Informe de gestión
- Plan de mejoramiento (en el caso que se presente)

A continuación, se presenta el proceso de soporte definido en conjunto con la Universidad Distrital.



#### 2.1.4. Etapa de Cierre

Esta etapa contempla todas las actividades para el retorno del servicio al cliente.

Durante esta etapa Selcomp ingeniería contempla el siguiente personal:

- Gerente de Proyecto: Seguimiento y control de las actividades desarrolladas
- Técnico de Soporte: Personal técnico por demanda para el mantenimiento preventivo y correctivo de las impresoras y scanner de la Universidad Distrital.

#### Actividades:

Se genera el checklist de los elementos e información a entregar al supervisor de contrato este proceso se realizará una semana antes de finalizar el contrato.

Se revisará con el cliente el estado de los casos y se llegará a un acuerdo en caso de existir solicitudes cuya solución depende de un tercero y por tiempo no alcanza a hacer atendido durante la vigencia del contrato.

Se firma el acta de cierre del contrato.

#### Entregables

- Acta Cierre

### 3. Gestión de la Calidad del Proyecto

#### 3.1. Planificación de la Calidad

Internamente Selcomp Ingeniería cuenta con su sistema de gestión de calidad enmarcado en procedimientos, políticas y registros que son aplicados en la ejecución de todos los proyectos a cargo.

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

Código	Nombre
GO-P01	Procedimiento Gestión de Operaciones
GO-P01-F05	Llamados de Atención
GO-P01-F07	Informe de seguimiento y control por proyecto
GO-P05	Procedimiento Mantenimiento Preventivo
GO-IN01	Instructivo Mantenimiento Preventivo

GO-IN01-F02	Informe Ejecutivo Mantenimiento Preventivo
GO-IN01-F10	Acta de inicio Mantenimiento Preventivo
GO-IN01-F11	Acta de Finalización Mantenimiento Preventivo
GO-P02	Procedimiento de Laboratorio
GO-P06	Procedimiento Recepción Equipos en laboratorio
GCA-P02	Procedimiento Acciones de Mejora
GCA-IN02	Instructivo de gestión de riesgos y oportunidades
GCA-P01-F02	Acta de reunión
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 se aplicará las siguientes actividades:

#### **3.2.1. Auditorías Internas.**

Durante la ejecución del contrato se realizará una auditoría interna 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 coordinarán dos visitas durante la ejecución del contrato con la personal área de calidad de Selcomp Ingeniería. Estas visitas tienen como propósito validar el estado del proyecto en todos sus aspectos, documentando hallazgos y compromisos.

#### **3.2.3. Encuestas.**

Se realizará encuesta al supervisor de contrato validando la satisfacción en cuanto a la prestación del servicio.

### **3.3. Control de la Calidad**

Como producto 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

Para la ejecución del contrato Selcomp Ingeniería dispone del siguiente equipo de trabajo:

##### ***Laboratorio***

Es una unidad transversal del Departamento de Operaciones, que apoya al técnico de soporte en sitio en la atención de los casos cuya solución este en su alcance de soporte, pero requiere un servicio especializado.

##### ***Gerente de Proyecto***

Supervisar el contrato, garantizando el cumplimiento de las diferentes obligaciones contractuales.

#### Organización del Proyecto



## **4.2. Plan de Asignación de Personal**

Selcomp Ingeniería aprovisionará al recurso humano con el perfil técnico requerido desde el inicio de la operación.

El personal asignado al proyecto estará disponible durante la vigencia del contrato y en caso de ejecutarse prórrogas de este, luego de lo cual serán retirados y reasignados a nuevos proyectos.

El técnico de soporte asistirá activamente a las jornadas de capacitación que se genere en Selcomp Ingeniería y estará en continuo aprendizaje con formación presencial y/o virtual con apoyo de las plataformas de e-learning u otros cursos que enriquecerán las habilidades y conocimiento del soporte.

## **4.3. Informes de Desempeño**

Mensualmente durante los 5 primeros días hábiles se realiza la entrega del informe de gestión que contempla la siguiente información:

- Casos atendidos y registrados en el mes
- Detalle por dependencias y tipo de servicios atendidos
- Bolsa de repuestos con la información detallada de consumo y estado del presupuesto
- Observaciones y generalidades de la operación en el mes.

Los informes internos que serán entregados a la gerencia de operaciones son:

- Informe de seguimiento por proyecto los primeros tres días calendario del mes.
- Control de costos del proyecto los primeros diez días calendarios del mes.

## **5. Gestión de las Comunicaciones del Proyecto**

### **5.1. Identificación de los Interesados**

#### **5.1.1. Selcomp Ingeniería**

Ver Z:\Proyectos\U. DISTRITAL\_1806\Contractual

#### **5.1.2. Cliente**

Ver Z:\Proyectos\U. DISTRITAL\_1806\Contractual

## 5.2. Plan de Comunicaciones

Emisor	Qué se comunica	Receptor	Frecuencia	Medios de entrega	Registro	A quién se escala	Cómo se retroalimenta
<b>Nivel Gerencial</b>							
Supervisor del contrato	Requerimientos de acuerdo con el alcance del contrato	Gerente de Proyecto	Según Necesidad	Correo electrónico o llamada	Solicitud formal	Gerencia de Operaciones	Respuestas formales por medio escrito
Supervisor del contrato	Requerimientos de nuevos productos y/o servicios	Gerente de Proyecto	Según Necesidad	Correo electrónico o llamada	Solicitud formal	Área Comercial de Selcomp	Solicitud de nuevos productos y/o servicios
Supervisores del contrato o Gerente de Proyecto	Cambios en el contrato	Áreas jurídicas de las partes	Según Necesidad	Solicitud de Cambio	Solicitud formal	Gerencia de Operaciones	Respuesta formal de aceptación, rechazo o ajustes a la solicitud
Gerente de Proyecto	Informes de Gestión	Supervisores del contrato	Mensual	Correo electrónico o	Informes Base de Datos de GLPI	A quien corresponda	Observaciones, solicitudes y requerimientos
Gerente de Proyecto	Planteamiento de mejoras	Supervisor del contrato	Según necesidad	Correo electrónico o reunión	Documento	A quien corresponda	Seguimiento a la revisión y aprobación del Cliente
Gerente de Proyecto	Avances de ejecución de planes de mejora	Supervisores del contrato	Según plan de trabajo	Correo electrónico o reunión	Informe de estado de avance de implementación de plan de mejora	A quien corresponda	Observaciones y aprobación de las actividades realizadas
Gerente del Proyecto	Notificación de cambio de personal	Supervisor del contrato	Según Necesidad	Correo electrónico o	Comunicación enviada por correo	A quien corresponda de acuerdo con la solicitud	Observaciones
Gerente de Proyecto	Comunicar riesgos identificados en el Proyecto	Supervisor del contrato	Según Necesidad	Correo electrónico o reunión	Comunicación enviada por correo o Acta.	A quien corresponda	Observaciones, solicitudes y requerimientos específicos.
Gerente de Proyecto	Organigrama para la ejecución del contrato	Supervisor del contrato	Según Necesidad	Correo electrónico o reunión	Documento con organigrama actualizado	A quien corresponda	Observaciones, solicitudes y requerimientos específicos.



Emisor	Qué se comunica	Receptor	Frecuencia	Medios de entrega	Registro	A quién se escala	Cómo se retroalimenta
Supervisor del contrato	Quejas, Peticiones o Reclamos	Gerente de Proyecto	Según Necesidad	Correo electrónico o reunión	PQR registrado en SGC de Selcomp	A quien corresponda en el área de Calidad	Respuesta con plan de acción al cliente
<b>Nivel Operativo</b>							
Usuarios de Artesanías de Colombia	Solicitudes de Servicio	Mesa de Servicios	Por demanda	Medios de Contacto	Apertura de Caso en la Herramienta de Gestión	A quien corresponda	Gestión del requerimiento
Técnico de Soporte	Caso solucionado	Usuario final	Por demanda	GLPI	Caso en la herramienta de Gestión GLPI	A quien corresponda	Autorización de cierre del caso
Supervisor del contrato	Solicitud de repuestos	Técnico de Soporte / Gerente de Proyecto	Según Necesidad	Correo electrónico:	Aprobación de la cotización y solicitud de adquisición	A quien corresponda	Entrega del repuesto y recibido a satisfacción
<b>Administrativos Internos</b>							
Gestión Calidad	Respuesta a un requerimiento Programa de auditorías Resultado de auditoría Solicitudes de mejoramiento	Gerente de Proyecto	Por demanda	Correo electrónico o Comunicados Escritos Reuniones de Trabajo	Solicitud formal	A quien corresponda	Plan de Calidad Cambio, actualización o creación de un documento Acción correctiva o preventiva
Gestión SSGT	Programa de Salud Ocupacional Respuesta a un requerimiento Resultado de Inspecciones Entrenamiento	Gerente de Proyecto	Por demanda	Correo electrónico o Comunicados Escritos Reuniones de Trabajo	Solicitud formal	A quien corresponda	Acciones Correctivas y preventivas Competencia SSGT Dotación de EPPs Trabajo Seguro
Gerente de Operaciones	Plan Estratégico Objetivos del Área Aprobación de Recursos	Gerente de Proyecto	Cuando sea requerido	Correo electrónico o Comunicados Escritos Reuniones	Solicitud formal	A quien corresponda	Cumplimiento de metas y objetivos

Emisor	Qué se comunica	Receptor	Frecuencia	Medios de entrega	Registro	A quién se escala	Cómo se retroalimenta
				s de Trabajo			
Gerente de Proyecto	Solicitud de cotización	Aprovisionamiento	Según Necesidad	Correo electrónico	Solicitud formal	A quien corresponda	cotización
Gerente de Proyecto	Requisición de compra	Aprovisionamiento	Según Necesidad	Correo electrónico	Solicitud formal	A quien corresponda	Solicitud en Novasoft
Gerente de Proyecto	Solicitud de personal	Área de Gestión Humana	Según Necesidad	Correo electrónico	Solicitud formal	A quien corresponda	Personal Contratado
Área de Gestión Humana	Plan de Capacitación Charlas	Gerente de Proyecto	Según Necesidad	Correo electrónico	Solicitud formal	A quien corresponda	Personal competente Mejor clima de trabajo
Gerente de Proyecto	Revisión ejecución del proyecto, cumplimiento de objetivos, acciones de mejora	Técnico de soporte en sitio	Según Necesidad	Correo electrónico	Solicitud formal	A quien corresponda	Mejoramiento Continuo

Tabla 2. Matriz de Comunicaciones

## 6. Gestión de los Riesgos del Proyecto

### 6.1. Identificación de Riesgos

A continuación, se presentan los riesgos detectados en el contrato de la Universidad Distrital estos riesgos se irán validando cada vez que sea necesario, ya sea por la manifestación de un nuevo riesgo o actualizaciones de planes de respuesta. La Matriz de Riesgo evalúa y valorar los riesgos de acuerdo con su impacto y probabilidad

*Impacto:* consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.

Nivel de Impacto				
1	2	3	4	5
Insignificante	Menor	Medio	Mayor	Grave

Descripción	Pérdidas económicas mínimas, no se afecta satisfacción.	Pérdidas económicas bajas, moderada insatisfacción.	Pérdidas económicas moderadas, reclamos, alta insatisfacción.	Pérdidas económicas importantes, pérdida de un cliente.	Pérdidas de imagen, grandes pérdidas económicas, pérdida de varios clientes.
	Sin consecuencias, escasa pérdida financiera	Pequeñas consecuencias fácilmente subsanable, moderadas pérdidas financieras.	Altas pérdidas financieras, implicaciones ambientales moderadas, pérdida moderada de reputación o consecuencias en el mercado.	Consecuencias Múltiples, pérdida financiera importante, fuertes implicaciones ambientales, importantes pérdidas de reputación o consecuencias en el mercado	Salida del negocio, desastre ecológico

Tabla 3. Matriz de Impacto

*Probabilidad:* medida -expresada como razón para estimar la posibilidad de que ocurra un evento. Se establecen cinco probabilidades de ocurrencia del riesgo:

Valor probabilidad	Escala probabilidad	Probabilidad %	Descripción
0,5	Muy alto	90%	Se espera que ocurra todas las ocurrencias
0,4	Alto	70%	Evento que ocurrirá en la mayor parte de las circunstancias
0,3	Medio	50%	Evento que probablemente ocurrirá
0,2	Bajo	30%	Evento que puede ocurrir alguna vez
0,1	Muy Bajo	10%	Evento que puede suceder en circunstancias excepcionales

Tabla 4. Matriz de Probabilidad

Probabilidad	Impacto				
	1	2	3	4	5
90%	BAJO	MODERADO	ALTO	ALTO	ALTO
70%	BAJO	MODERADO	ALTO	ALTO	ALTO
50%	BAJO	BAJO	MODERADO	ALTO	ALTO
30%	BAJO	BAJO	MODERADO	ALTO	ALTO
10%	BAJO	BAJO	BAJO	MODERADO	ALTO

Tabla 5. Matriz de Impacto

#	Etapa	Riesgo	Causa	P	I	Cat. *
1.	Implementación	Solicitud de cambios en el alcance del contrato.	- Generación de nuevas expectativas del cliente no especificadas en el contrato.	30%	1	B
	Transición	Falla del equipo PC asignado al técnico.	.1 Entrega de equipo defectuoso.	30%	2	B
	Operación		.2 Falla del equipo / Mala manipulación.	30%	1	B
3.	Transición	Medición de tiempos de atención y solución en la herramienta que no coinciden con el tiempo real empleado.	- Parametrización de tiempos erróneos en la herramienta de gestión.	70%	1	B
	Operación					
4.	Operación	Imposibilidad de registrar y/o documentar los casos en la herramienta de gestión.	- Fallo de la herramienta de gestión (Aranda) del cliente.	10%	1	B
5.	Operación	El técnico de soporte no se presenta a las instalaciones del cliente en la fecha solicitada.	.1 Enfermedad general / Incapacidad	30%	1	B
			.2 Permiso	30%	2	B
			.3 Calamidad doméstica	10%	1	B

			.4	Desconocida	10%	3	B
6.	Operación	Cambios en el cronograma de atención.	.1	Por solicitud del cliente.	30%	1	B
			.2	Situaciones a nivel del cliente que impiden la ejecución del mantenimiento de acuerdo con el cronograma	50%	1	B
			.3	Falta de algún insumo para la ejecución de la actividad.	10%	2	B
7.	Operación	No se ejecuta el mantenimiento preventivo correctivo	-	Algún evento de fuerza mayor sin control del cliente ni de Selcomp	10%	1	B

8.	Operación	Daño de un componente tecnológico que pertenece al parque de TI de la Universidad Distrital	-	Mala manipulación del técnico de soporte o personal de mantenimiento de Selcomp Ingeniería.	10%	2	B
9.	Operación	Vacíos de información que son llenados por el rumor, prejuicios positivos o negativos verosímiles pero falsos.	-	Fallas de comunicación entre el cliente y el personal del contrato.	10%	3	B
10.	Operación	Incidente de seguridad de información por parte del técnico de soporte.	-	No acatar la política de seguridad de la información de la entidad.	10%	4	M
11.	Operación	Insatisfacción del servicio	.1	Incumplimiento de los requisitos u obligaciones contractuales	30%	3	M
			.2	Demora en la atención y solución de casos.	50%	2	B
12.	Operación	Demora en la atención y solución de casos.	.1	Demora en la atención y solución por parte del técnico de soporte de Selcomp	50%	2	B
			.2				

			Demora en la generación de cotizaciones por repuestos de difícil consecución.			
		.3	Demora en la entrega del repuesto.			

\*Categoría: Bajo (B); Moderado (M); Alto (A)

Tabla 6.

### Categorización de Riesgos.

#### 6.2. Planificación de Respuesta a los Riesgos

A continuación, se relacionan las estrategias para mitigar o eliminar los riesgos identificados anteriormente.

# Riesgo	Estrategia de Respuesta	Acciones de Respuesta
1	Transferir	Se establece en la matriz de comunicaciones el proceso de comunicación de cualquier solicitud del cliente que implique modificaciones al alcance del contrato.
2.1	Compartir	Definir en el proceso de aprovisionamiento que, al momento de asignación del equipo para el técnico de soporte, este es entregado a laboratorio para validar su estado y dejarlo operativo para su entrega.
2.2	Mitigar	El equipo será enviado al laboratorio de Selcomp y se suministra uno de soporte durante el tiempo de revisión del equipo.
3	Mitigar	Se notificará a la Universidad Distrital la novedad, en la descripción de los avances del caso el técnico de soporte anotará la fecha y hora de la acción realizada y la solución dada, con el objetivo de calcular el tiempo real de atención y solución del caso.
4	Mitigar	El supervisor de contrato notificará a través de llamada o correo al técnico de soporte sobre la solicitud, brindando la información necesaria para su atención. El técnico de soporte llevará un registro de la solicitud con el detalle, y la documentación de la gestión de este; para que en el momento que este habilitado la herramienta la Universidad Distrital pueda generar los casos en la herramienta y el técnico de soporte pueda realizar la respectiva documentación.
5.1 5.3	Mitigar	Si la ausencia del técnico es superior a 4 horas se pedirá apoyo a laboratorio para cubrir la vacante.
5.2	Mitigar	Se llegará a un acuerdo con el cliente para el manejo del permiso, si el tiempo de permiso pone en riesgo la operación del cliente, se solicitará apoyo a laboratorio para cubrir la vacante.
5.4	Mitigar	Se llamará a los contactos registrados en la hoja de vida del técnico para intentar ubicarlo y realizar la respectiva investigación y según la situación, el debido proceso disciplinario.
6.1 6.2	Compartir	Se notificará de forma formal al cliente sobre el cambio en el cronograma y se entregará uno nuevo con las modificaciones necesarias.
6.3	Mitigar	En la planeación del mantenimiento se contará con toda la información necesaria para su ejecución, cantidad y tipo de equipos para definir y entregar los insumos suficientes para su ejecución.



# Riesgo	Estrategia de Respuesta	Acciones de Respuesta
7	Compartir	Se llegará a un mutuo acuerdo entre el cliente buscando la mejor opción que beneficie a las partes.
8	Aceptar	El equipo será validado por laboratorio y se realizará la respectiva investigación sobre el suceso, en el caso que sea falla del técnico de Selcomp se procederá con el arreglo de este sin costo al usuario y el respectivo proceso disciplinario según corresponda al técnico de soporte.
9	Eliminar	Definición y socialización de la matriz de comunicación para asegurar que toda la información que se maneje en el contrato cumpla con la calidad y amplitud adecuadas, y que llegue en el momento preciso y a los diferentes interesados según corresponda; evitando así desviaciones y rupturas durante la ejecución del contrato.
10	Mitigar	Realizar capacitaciones y/o charlas al técnico de soporte sobre la importancia del cumplimiento de las políticas de seguridad de la información. El personal de Selcomp Ingeniería acepta la cláusula de confidencialidad y protección de la información del cliente mediante la firma del contrato que lo vincula laboralmente con Selcomp Ingeniería. El incumplimiento a la misma llevaría un proceso de descargos con la empresa.
11.1	Eliminar	El Gerente de proyecto realizará seguimiento mensualmente a los requisitos contractuales y reportará su cumplimiento a la Gerencia de Operaciones a través del informe de seguimiento y control por proyecto.
11.2	Mitigar	Establecer procedimiento de atención, documentación de errores frecuentes, documentación continua de los casos en la herramienta que sustenten de forma válida la demora en la solución. Recapacitación sobre el tiempo máximo de solución.
12.1		
12.2	Eliminar	Realizar la solicitud de la cotización tan pronto sea solicitada por el cliente, según el procedimiento definido, en caso de presentar demoras por repuestos de difícil consecución mantener informado al cliente de esta novedad y avance sobre la misma.
12.3	Eliminar	Especificar en la cotización el tiempo de entrega del repuesto y el tipo de días (hábiles o calendario). Si el tiempo transcurrido entre la cotización y la autorización de esta para la adquisición del repuesto es mayor a la vigencia de la cotización, se debe confirmar con aprovisionamiento si el valor y tiempo de entrega se mantiene; en caso de tener novedad, esta debe ser notificada al supervisor del contrato.

Tabla 6. Respuesta a Riesgos.

## **7. Gestión de las Adquisiciones del Proyecto**

### **7.1. Planeación de las Adquisiciones**

Se gestionarán con el Almacén de Selcomp Ingeniería los elementos e infraestructura necesaria para prestación del servicio, entre los cuales se encuentra la herramienta de trabajo y un equipo de cómputo para el técnico de soporte.

### **7.2. Realización de Adquisiciones**

El Gerente de Proyectos realizará la solicitud de los elementos necesarios, registrado la respectiva requisición en el sistema Novasoft, detallando las especificaciones del equipo y herramienta requerida para el técnico de soportes.

La adquisición de los repuestos se realizará de la siguiente forma:

- El supervisor del contrato a través del técnico de soporte y de acuerdo con el diagnóstico realizado, solicita la cotización.
- Selcomp Ingeniería realiza el envío de la cotización al supervisor del contrato quien autorizará o no, la misma.
- Si la cotización es autorizada, el supervisor de contrato enviará notificación para confirmar su adquisición.
- Selcomp ingeniería realiza la adquisición y entrega del repuesto.
- El técnico realiza la instalación y validación de correcto funcionamiento.
- El supervisor del contrato firma la conformidad de entrega e instalación del repuesto solicitado.

### **7.3. Seguimiento y Supervisión de las Adquisiciones**

El Gerente de Proyecto llevará el registro de cada repuesto para su control y notificará el consumo en el informe de gestión mensual que entregará a la Universidad Distrital.

A nivel interno llevará el control en el informe de seguimiento de proyectos que se entrega mensual a la gerencia de operaciones, los tres primeros días calendario del mes.

Durante la vigencia del contrato el Gerente de Proyecto y el Técnico de Soporte velarán por el adecuado uso y preservación de los elementos asignados por Selcomp para la

prestación del servicio, al finaliza la ejecución del contrato serán devueltos al Almacén, con el respectivo control de devolutivos.

#### ANEXO 1

CONTROL DE CAMBIOS				
ELABORÓ	ROL	VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
Gustavo López Díaz	Gerente de Proyecto	V0	2022-02-21	Elaboración del plan de trabajo para el proyecto de Universidad Distrital