



**Instituto Colombiano para el fomento de la  
educación Superior**  
**Orden de Compra No. 88871**



## **Plan de Trabajo**

Elaborado por:  
**Diana Munar**

**Mayo de 2022**

## Contenido

1.	Gestión del Alcance del Proyecto .....	2
1.1.	Requisitos.....	2
1.2.	Alcance del Proyecto .....	6
2.	Gestión del Tiempo del Proyecto.....	6
2.1.	Actividades a Desarrollar.....	6
3.	Gestión de la Calidad del Proyecto .....	8
3.1.	Planificación de la Calidad.....	8
3.2.	Aseguramiento de la Calidad .....	8
3.2.1.	Auditorías Internas.....	8
3.2.2.	Visitas de Seguimiento. ....	8
3.2.3.	Encuestas Mensuales. ....	8
3.3.	Control de la Calidad.....	9
4.	Gestión de los Recursos Humanos del Proyecto .....	9
4.1.	Plan de Recursos Humanos.....	9
4.2.	Organización del Proyecto.....	9
4.3.	Plan de Asignación de Personal.....	10
5.	Gestión de las Comunicaciones del Proyecto.....	10
5.1.	Identificación de los Interesados .....	10
5.1.1.	SELCOMP Ingeniería.....	10
5.1.2.	Cliente .....	11
5.2.	Plan de Comunicaciones .....	11
5.3.	Matriz de Responsabilidades.....	11
5.4.	Informes de Desempeño .....	13
6.	Gestión de los Riesgos del Proyecto.....	13
6.1.	Identificación de Riesgos.....	13
6.2.	Planificación de Respuesta a los Riesgos.....	13
7.	Gestión de las Adquisiciones del Proyecto .....	14
7.1.	Planeación de las Adquisiciones .....	14
7.2.	Realización de Adquisiciones .....	14
7.3.	Seguimiento y Supervisión de las Adquisiciones .....	14

**Plan de Trabajo para la Ejecución del Contrato No. OC88871**  
**ICFES**

**1. Gestión del Alcance del Proyecto**

**1.1.Requisitos**

Los requisitos del proyecto están determinados por el RFI:

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

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

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

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

ÍTEM	OBLIGACIÓN	PERIODICIDAD	OBSERVACIÓN Y/O EVIDENCIA
17	Entregar a la Entidad Compradora el plan de contingencia dentro de los días (5) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra para la prestación de los servicios de Mesa de Servicio. Presentar, socializar y ejecutar los planes de contingencia cuando ocurran eventos de fuerza mayor o caso fortuito que afecten la prestación de los servicios de Mesa de Servicio.	Inicio de la OC	Plan de Contingencia definido.
18	La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de reportes.	Vigencia OC	Se realiza la entrega de los respectivos reportes solicitados por el cliente a demanda y de los informes mensuales de gestión del servicio correspondiente a la gestión realizada.

## 1.2. Alcance del Proyecto

Selcomp ingeniería S.A.S presta el servicio de Mesa, sirviendo como único punto de contacto para la recepción, registro, atención y escalamiento de requerimientos e incidentes por parte de los usuarios, también requiere apoyo relacionados con la operación, mantenimiento, administración y gestión de servicios de TI y plataforma tecnológica, de acuerdo con las políticas, lineamientos y procedimientos establecidos por la Dirección de Tecnologías.

## 2. Gestión del Tiempo del Proyecto

La duración de la prestación de los servicios de gestión de servicios y activos tecnológicos será de ocho (8) meses, contados a partir del dos (2) de mayo del dos mil veinte dos (2022) hasta el 31 de diciembre del dos mil veinte dos (2022).

### 2.1. Actividades a Desarrollar

Prestar los servicios técnicos, profesionales y especializados de la mesa de servicios tecnológica en la modalidad de proveedor, en primer nivel y nivel 1.5 de soporte a estaciones de trabajo, aplicaciones propias del negocio y ofimáticas, comunicaciones, hardware y software proporcionando la herramienta para reportar y gestionar incidentes/requerimientos, todo esto utilizando las mejores prácticas en la metodología ITIL y Scrum, estas actividades son:

- Recepción de llamadas de solicitudes de servicios vía telefónica, correo de voz, Web y/o correo electrónico por parte de los usuarios de la Entidad.
- Prestación del servicio de soporte técnico de primer nivel vía telefónica, o mediante una herramienta de control remoto provista por el contratista, que permita realizar soporte remoto a las estaciones de trabajo de los usuarios.
- Prestación del servicio de soporte técnico de segundo nivel, con el recurso humano contratado.

- Registro, escalamiento y seguimiento de los requerimientos de servicio hechos por los usuarios.
- Coordinación y seguimiento de la prestación de los servicios de apoyo técnico en sitio, para la solución definitiva de los requerimientos de servicio solicitados por los usuarios.
- Escalamiento y seguimiento para la solución de problemas transferidos a soporte de nivel especializado (tercer nivel), y/o a los fabricantes tanto de infraestructura como de las aplicaciones del negocio.
- Seguimiento y medición de los tiempos de respuesta de las llamadas de servicio hacia los proveedores que prestan los servicios de mantenimiento y/o garantías de la infraestructura técnica que no esté cubierta por los servicios contratados con el operador de mesa de servicios.
- Suministro de información a los usuarios sobre el estado de las solicitudes de servicios con base en la asignación de números consecutivos de llamada o tickets.
- Capacitación a los usuarios para la correcta utilización de la infraestructura de tecnología de hardware, de software (tanto aplicativo como de sistema operativo) y de los servicios de la red.
- Parametrizar en la herramienta de gestión, el catálogo de servicio, acuerdos de niveles de servicio y demás procesos de buenas prácticas de ITIL, que permitan entre otros la gestión, medición y generación en tiempo real de reportes de los índices de gestión del funcionamiento de la red, servicios de soporte técnico y niveles de servicio de terceros mediante reportes estadísticos. La medición de los tiempos de atención y soporte técnico para cada requerimiento deberá incluir todos los tiempos asociados hasta la solución definitiva del problema (atención de primer nivel, escalamientos de segundo y tercer nivel y escalamientos a proveedores externos).
- Gestionar el inventario en una base de datos centralizada (CMDB). Adicionalmente deberá contener detalles de cada ítem o elemento de configuración y debe permitir la relación entre ellas y las incidencias, problemas, cambios y otros datos del servicio de TI, garantizando así, contar con la información actualizada.
- Atención, diagnóstico y corrección de fallas remota o en sitio para las estaciones de trabajo, sistemas operativos de cliente y aplicaciones de software y ofimáticas. • Actualizaciones de versiones e instalación de parches del software de sistemas operacionales y aplicativos, a nivel de las estaciones de trabajo, en caso de que se requiera.
- Preparación, instalación y arranque de las estaciones de trabajo, impresoras, los sistemas operativos de cliente y las aplicaciones de software ofimáticas, así como periféricos para las estaciones de trabajo. • Control y administración del inventario de licencias de software y medios físicos en la herramienta suministrada por el proveedor. En caso de que exista algún inconveniente para llevarse en esta, la supervisión evaluará y podrá autorizar otro medio para que sea llevado o con la que cuente la Entidad. • Revisión de las condiciones físicas, técnicas y pruebas requeridas, al igual que la configuración de los elementos de TI requeridos para la conectividad de las estaciones de trabajo para acceso a la red y telefonía.
- Soporte técnico básico y especializado al software del sistema operativo y al software ofimática y de los servicios de red de cada estación de trabajo.
- Identificación, diagnóstico y solución de problemas técnicos y de los servicios de TI a nivel de estaciones de trabajo.
- Ejecución de los movimientos y reubicaciones de las estaciones de trabajo.
- Ejecución de actividades de documentación y manejo del inventario.
- Servicios de TI, en el marco de la gestión que debe garantizar la Dirección de Tecnología: o Soporte a la plataforma correo electrónico. o Soporte nivel 1 a los servicios de impresoras. o Soporte nivel 1 y nivel 2 (escalamiento) a los equipos de cómputo. o Gestión de control de accesos (Directorio Activo) "creación y modificación de usuarios". o Soporte a servicios de red. o Gestión de servicios de Interoperabilidad. o Soporte a servicios de correo masivo. o Soporte



a carpetas compartidas. o Gestión de reportes. o Gestión a nivel 1 de aplicaciones (Orfeo, Qualtrics, prisma, DC, entre otros) o Soporte en la creación de copias de seguridad a los equipos de cómputo, y al correo electrónico. o Soporte en el apoyo a las pruebas que se realizan en la oficina. o soporte a aplicación del antivirus. o Soporte y acompañamiento en los eventos de FB live y webinar para comunicaciones y directivos. o Soporte en el FTP. o Soporte en el cargue de información en el Normograma

Mínimo cuatro (4) informes mensuales, uno (1) semanal, y dos trimestrales, a continuación, se enuncian la información que contienen los informes:

Horario de atención El servicio es atendido por mallas de turnos definidos por la coordinación de la mesa de servicio, dando cumplimiento a los siguientes horarios De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. y fin de semana si es requerido por la supervisión del contrato.

### 3. Gestión de la Calidad del Proyecto

#### 3.1. Planificación de la Calidad

Los procesos, procedimientos y registros del sistema de gestión de calidad de Selcomp ingeniería S.A.S que aplicarán para la ejecución del contrato son:

CODIGO	NOMBRE
GO-P01-F02-R3	Control de horario
GO-P01-F06-R1	Plan de trabajo
GO-P01-F07-R4	Informe Seguimiento y Control por Proyecto, Reporte de acciones de mejora
GO-P01-F03-R1	Control de permisos
GO-P01-F05-R1	Llamados de atención
GH-P02-F01-R8	Listado de Asistentes a Capacitación / Eventos
GCA-P02-F02-R10	Registro Acción de Mejora
GCA-P04-F02-R5	Listado Maestro de Documentos Internos GCA-P04
F03-R5	Listado Maestro de Documentos externos GCA-P04-
F04-R6	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. Visitas de Seguimiento.

Realizadas de manera semanal. Estas visitas tienen como propósito validar el estado del proyecto en todos sus aspectos, documentando hallazgos y compromisos.

##### 3.2.3. Encuestas Mensuales.

A los usuarios, tomando muestras de acuerdo con el número de incidencias 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

Para el nuevo contrato se exigen 3 agentes de mesa de servicio, 1 especialista (1) y un coordinador para garantizar el cumplimiento de los ANS, y horarios establecidos. Equipo de trabajo que estará directamente vinculado a las actividades de ejecución y desarrollo del proyecto es:

1. Coordinador de Mesa de servicio. 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 Especialización o maestría en áreas de ingeniería de Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Telemática, Informática o afines, o en áreas relacionadas.

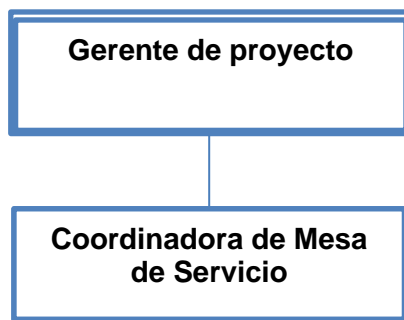
Especialización o maestría en áreas de ingeniería de Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Telemática, Informática o afines, o en áreas relacionadas con la necesidad que requiera la Entidad Compradora

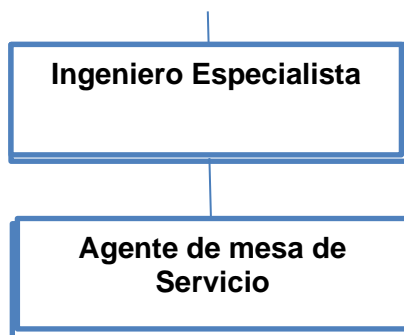
Certificación obligatoria en ITIL V 3.0 Intermediate en cualquiera (CSI, o OSA, o PPO, o RCV, o SOA, o ST) o superior. Certificación adicional en una de las siguientes disciplinas: PMP COBIT TOGAF SCRUM MASTER

2.Ingeniero Especialista: 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, especialidades: Redes Almacenamiento Sistemas Operativos Bases de Datos Seguridad Backup Administrador de Servidores y Aplicaciones Arquitecto de Infraestructura Arquitecto de Aplicaciones Directorio Activo.

3. Agente de mesa de servicio: 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.

### 4.2.Organización del Proyecto





#### 4.3. Plan de Asignación de Personal

El proceso de aprobación por parte del cliente con respecto al personal se realizará presentando la hoja de vida el primer filtro por recursos humanos de Selcomp Ingeniería, luego entrevista con la coordinadora del proyecto y por último y más importante la aprobación de la hoja de vida por parte del cliente.

El personal asignado al proyecto estará disponible durante la vigencia del contrato y en caso de ejecutarse prórrogas de este. Todo el personal que ejecuta las actividades del proyecto se encontrará debidamente registrado en el ICFES Contrato 88871 con 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 carné institucional y dispondrá de chaleco.

Una vez se realiza cambio de uno de los integrantes de la Mesa de Servicio, sea por solicitud de cliente, renuncia o ascenso, se tiene un tiempo establecido para incorporar la otra persona que cumpla con el perfil solicitado y aprobado por el cliente.

Los procesos de capacitación para el personal que ingrese al proyecto en un tiempo posterior a la fecha de inicio de operación de la mesa de servicio estarán a cargo de Selcomp ingeniería S.A.S en responsabilidad de la coordinación.

### 5. Gestión de las Comunicaciones del Proyecto

#### 5.1. Identificación de los Interesados

##### 5.1.1. SELCOMP Ingeniería

Nombre	Cargo/Rol	Número Telefónico	Correo Electrónico
Yined Araiza	Directora de Operaciones	3214355508	Yined.ariza@selcomp.com.co
Hernán Bernal	Gerente de Proyectos	3057660282	Hernan.bernal@selcomp.com.co
Diana Munar	Coordinadora de Proyectos	3024366516	dtmunarg@icfes.gov.co

**Tabla 1. Relación de Interesados por parte de SELCOMP Ingeniería.**

### 5.1.2. Cliente

Nombre	Cargo/Rol	Número Telefónico	Correo Electrónico
Sergio Andrés Soler	Director de Tecnología		sasolerr@icfes.gov.co
William Sandoval	Subdirector de Información	3106189001	wasandovals@icfes.gov.co
Luis Alejandro Barrera	Gerente de operaciones	3223924152	labarrerar@icfes.gov.co
Christian Camilo López	Supervisor de infraestructura	3202147108	cclopezv@icfes.gov.co

**Tabla 2. Relación de Interesados por parte de Cliente.**

### 5.2. Plan de Comunicaciones

Relacionar y describir los diferentes niveles de servicio acordados y exigidos por el cliente.

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.	ICFES	Personal del proyecto	Reuniones, capacitación (Listado de Asistentes)	Durante la fase de empalme
Proyecto	Acta de inicio	ICFES	Coordinador y Agentes de Mesa de Servicio	Reunión acta de reunión y participantes	Al inicio 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	Actividad 1	Actividad 2	Actividad 3	Informes, Conceptos Técnicos y Actas de Cambio	Capacitación	Control y Seguimiento
Coordinador de proyectos	Coordinar, gestionar, hacer seguimiento y controlar las actividades del grupo de trabajo que intervienen en el proyecto. Evaluación y seguimiento del personal a cargo para verificar su desempeño y detectar situaciones que ponen en riesgo la calidad del servicio y la oportunidad de solución de casos	Participar en los comités y reuniones asignadas por el ICFES Proporcionando acciones de mejora continua.	Presentar informes de acuerdo con la periodicidad solicitada por el supervisor de contrato del ICFES y mencionar los procedimientos a mejorar que ayuden a la información.	Reportes de gestión, procedimientos y protocolos	Conceptos técnicos y funcionales de procesos del ICFES	Controles de gestión
Ingeniero Especialista	Atender casos de nivel 1.5 que el primer nivel no pudo atender	Atender correos (Campañas solicitadas por las diferentes áreas) masivos por la herramienta Aranda	Acompañamientos y apoyo solicitados	Informes semanales/mensuales de correos masivos	Conceptos técnicos y funcionales de procesos del ICFES	Verificación y seguimiento por Coordinador del proyecto
Agente de mesa de ayuda	Brindar soporte técnico y apoyo necesario de manera eficiente, eficaz y oportuna al ICFES en los pisos 16,17,18.	Gestionar llamadas, soporte remoto por teams, por correo electrónico y herramienta Aranda.	Y todas las actividades contractuales.	Todos los reportes de actividades y de gestión.	Conceptos técnicos y funcionales de procesos del ICFES	Verificación y seguimiento por Coordinador del proyecto

Tabla 4. **Matriz de Responsabilidades.**

## 5.4. Informes de Desempeño

Informe mensual de gestión  
Informe semanal y mensual de correos masivos  
Informe mensual y trimestral de indicadores de gestión  
Informe mensual y trimestral de consumos de impresión  
Actualización de inventario mensual

## 6. Gestión de los Riesgos del Proyecto

### 6.1. Identificación de Riesgos

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

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

Tabla 5. **Matriz de Riesgos.**

No.	Riesgo	P	I	Cat.*
a)	Falla de la Red del ICFES	PF	G	M
b)	Falla de la herramienta de gestión	PF	M	M
c)	Incapacidades de los agentes de la mesa de servicio	PF	L	A
d)	Interrupción de fluido eléctrico	PF	G	M

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

Tabla 6. **Categorización de Riesgos.**

### 6.2. Planificación de Respuesta a los Riesgos

Relacionar las estrategias para mitigar o eliminar los riesgos identificados detallados en el numeral 6.1

- Se debe realizar el escalamiento al especialista de infraestructura del ICFES el cual procederá a comunicarse con el proveedor de internet (TIGO), en donde se debe identificar la falla y dar un tiempo de solución para no afectar el servicio.
- Referente al fallo de la herramienta de gestión (Aranda) se debe verificar en primera instancia si la falla es de indisponibilidad del canal del ICFES si se debe a esto se escala al especialista

de infraestructura, pero si la falla es de configuración de herramienta es con el proveedor y se debe contactar para el apoyo y solución.

- c) Si se presenta incapacidad de alguno de los agentes de la mesa de ayuda, se cuenta en el proyecto con un aprendiz, esta persona nos apoya en todos momentos con cubrimiento de incapacidades, vacaciones, permisos etc. Esto con el fin de no impactar los ANS.
- d) Si tenemos problemas de interrupción de fluido eléctrico, se cuenta con una UPS para soportar la energía a todos los equipos de la entidad.

## 7. Gestión de las Adquisiciones del Proyecto

### 7.1.Planeación de las Adquisiciones

La cantidad mínima de equipos de soporte permanentes en las instalaciones de ICFES Son:

- Cuatro (4) equipos de soporte
- Tres (3) discos duros de 1tb
- Herramienta de mano para el personal técnico.

### 7.2.Realización de Adquisiciones

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

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

### 7.3.Seguimiento y Supervisión de las Adquisiciones

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

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

## ANEXO 1

CONTROL DE CAMBIOS				
ELABORÓ	ROL	VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
Diana Munar	Coordinadora de proyecto	V1	2019-01-01	

---
