



Financiera Juriscoop

FINANCIERA
JURISCOOP

Contrato 2012-Otrosí 2021-2022

Plan de Trabajo

Elaborado por:
Daniel Moreno Avellaneda

Noviembre de 2021

Contenido

1. Gestión del Alcance del Proyecto	3
1.2. Alcance del Proyecto.....	3
2. Gestión del Tiempo del Proyecto	3
2.1. Actividades a Desarrollar	3
Actividades desarrolladas	3
2.1.2 Mantenimiento Correctivo	3
2.1.3 Tiempos de respuesta	4
2.1.4 Procedimiento para cambio de partes.....	4
2.1.5 Mantenimiento Preventivo	4
3. Gestión de la Calidad del Proyecto	4
3.2. Aseguramiento de la Calidad	5
3.3. Control de la Calidad	5
4. Gestión de los Recursos Humanos del Proyecto	5
4.2. Organización del Proyecto	7
5. Gestión de las Comunicaciones del Proyecto	8
5.1.2. Financiera Juriscoop.....	8
5.2. Plan de Comunicaciones.....	8
5.3. Matriz de Responsabilidades	9
5.4. Informes de Desempeño	9
6. Gestión de los Riesgos del Proyecto.....	9
6.2. Planificación de Respuesta a los Riesgos	11
7. Gestión de las Adquisiciones del Proyecto	11
7.2. Realización de Adquisiciones.....	11
7.3. Seguimiento y Supervisión de las Adquisiciones	11

Plan de Trabajo para la Ejecución del Contrato Financiera Juriscoop

1. Gestión del alcance del proyecto

1.1. Requisitos

SELCOMP Ingeniería S.A.S. dará cumplimiento a las obligaciones que se encuentran estipuladas en el otrosí al contrato de prestación de servicios de soporte técnico para el mantenimiento preventivo y correctivo (hardware y software) y demás documentos que forman parte integral del contrato, para suministrar los servicios de mantenimiento para los equipos a la Financiera Juriscoop, tanto remoto como en sitio.

1.2. Alcance del proyecto

SELCOMP Ingeniería realizará el mantenimiento preventivo y correctivo el cual incluye soporte y asistencia técnica correctivo sobre los equipos de cómputo de la Financiera Juriscoop, tanto en las sedes de Bogotá como a nivel nacional.

El contrato incluye dos (2) técnicos en sitio que, estarán en Bogotá en las instalaciones de la financiera Juriscoop, una (1) visita de mantenimiento preventivo y todas las visitas correctivas a las que haya lugar a los equipos incluidos en el contrato tanto en Bogotá como a nivel nacional.

Horario de atención:

El servicio será atendido en los siguientes horarios: De lunes a viernes 8:00 hasta las 18:00 horas.

2. Gestión del tiempo del proyecto

El plazo para la ejecución del contrato se prorrogó por el término de un (1) año:

Fecha inicio: 19 de noviembre de 2021.

Fecha fin: 18 de noviembre de 2022.

2.1. Actividades a desarrollar

Durante la vigencia del contrato, se realizarán las siguientes actividades:

2.1.1 Soporte al usuario HelpDesk:

- Recepción de llamadas de solicitudes de soporte.
- Seguimiento a requerimientos.
- Elaboración de informes y estadísticas de desempeño del contrato.
- Programación visita técnica en caso de requerirse

2.1.2 Mantenimiento correctivo

Son actividades encaminadas a solucionar problemas presentados en los equipos de cómputo, impresoras, periféricos cada vez que Juriscoop los solicite.

- Diagnóstico y reparación de hardware
- Soporte software a nivel sistema operativo
- Instalación de repuestos, previa aprobación.
- Recomendaciones técnicas generales.

2.1.3 Tiempos de respuesta

El tiempo de respuesta será de cuatro (4) horas hábiles para Bogotá y Ciudades Principales, Ocho (8) horas hábiles en ciudades Intermedias a partir del requerimiento.

2.1.4 Procedimiento para cambio de partes

Cuando sea necesario el cambio de algún elemento o parte el procedimiento será el siguiente:

- Se diagnosticará el elemento y se registrará en el servicio la parte que se deba cambiar para que la máquina quede operando correctamente.
- Se entregará informe técnico al Jefe de Sistemas para que tenga conocimiento de la acción realizada.
- Se instalará repuesto el cual será suministrado por la entidad.

2.1.5 Mantenimiento preventivo

Actividades encaminadas a preservar en óptimas condiciones los equipos de cómputo, impresoras, periféricos, entre otros, las cuales se realizarán de acuerdo a las siguientes actividades:

- Se realizará visita de mantenimiento preventivo por demanda según solicitud del cliente o una (1) visita si se acepta la opción de contrato por un (1) Año.
- Limpieza interna y externa de equipos de cómputo, impresoras y periféricos.
- Ajuste y calibración de elementos mecánicos.
- Optimización de software del sistema operativo, actualización de parches y antivirus.
- Aplicación de sellos de seguridad a los equipos intervenidos (Bogotá)
- Levantamiento de información de la configuración de la máquina

Inventario

Dentro del contrato se atenderán los siguientes elementos:

Equipos de Cómputo	600
Impresoras	108
Escáner	40

Conforme al contrato, se tendrán en cuenta todos aquellos que requiera el contratante para el correcto desarrollo de la operación.

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:

GO-IN02	Instructivo de mantenimiento, soporte o asistencia técnica
GO-P01-F06	Plan de trabajo
GO-P01-F07	Informe seguimiento y control por proyecto
GO-P01-F05	Llamados de atención-SI
GO-IN01-F02	Informe ejecutivo mantenimiento preventivo
GCA-P01-F02	Acta de reunión
GCA-P04-F02	Listado Maestro de Documentos Internos
GCA-P04-F03	Listado de Maestro de Documentos Externos
GCA-P04-F04	Listado Maestro de Registros
GCA-P02-F02	Registro de Acciones de mejora
GH-P02-F01	Listado de asistentes a capacitación eventos
GO-IN01-F01	Ficha de mantenimiento preventivo

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 de satisfacción: Se valida la satisfacción en cuanto a la prestación del servicio, con el supervisor del contrato, quien está en contacto con los usuarios.

3.3. Control de la calidad

Producto del Aseguramiento de la Calidad (numeral 3.2) y analizando resultados se debe implementar acciones de mejora, informando a los interesados de su implementación.

4. Gestión de los Recursos Humanos del proyecto

4.1. Plan de recursos humanos

El equipo de trabajo propuesto está conformado por tres (3) personas con los siguientes roles;

- ✓ Un (1) Gerente de Proyecto. (Por demanda, no contractual)
- ✓ Dos (2) Técnicos tiempo completo en Bogotá.

Gerente de Proyecto: Este rol es asignado como parte del esquema de servicio de Selcomp Ingeniería, por lo que no es específica un perfil por parte del cliente.

Dentro de sus funciones está el seguimiento al contrato, garantizando el cumplimiento de las obligaciones contractuales, además firmará los informes que se entreguen en la entidad. Encargado de determinar y asignar los recursos técnicos, humanos y de infraestructura para la correcta ejecución del proyecto.

Liderará el mantenimiento preventivo, ejecutará las siguientes actividades:

- Planifica las actividades y tiempos requeridos para la ejecución del mantenimiento preventivo.
- Asigna los recursos técnicos, humanos y de infraestructura necesarios para ejecutar el mantenimiento preventivo.

Elabora informes de seguimiento de las actividades de mantenimiento preventivo.

Técnicos de soporte: Técnico o estudiantes de mínimo VI semestres en sistemas, electrónica, informática, telecomunicaciones o áreas afines, con experiencia de 2 años en atención a usuarios y soporte técnico (Hardware y Software), experiencia en sistemas operativos Microsoft Windows, software de ofimática office, antivirus, entre otros

Responsabilidades:

- Asistir los requerimientos y solicitudes de los usuarios en el tiempo máximo ofrecido.
- Diagnosticar y brindar una solución adecuada a las solicitudes a Juriscoop.
- Informar situaciones que requieren la intervención de funcionarios de alto nivel en Selcomp o en Juriscoop.

Los requerimientos solicitados se deberán reportar vía electrónica o telefónica, en caso de requerirse servicios a otras sedes o al laboratorio Selcomp Ingeniería SAS, se notificará vía correo, asignará servicio en Sistema de HelpDesk Aranda para las sedes en Bogotá y a nivel nacional se contactará a CAS, para atención del mismo, cumpliendo con los tiempos de respuesta.

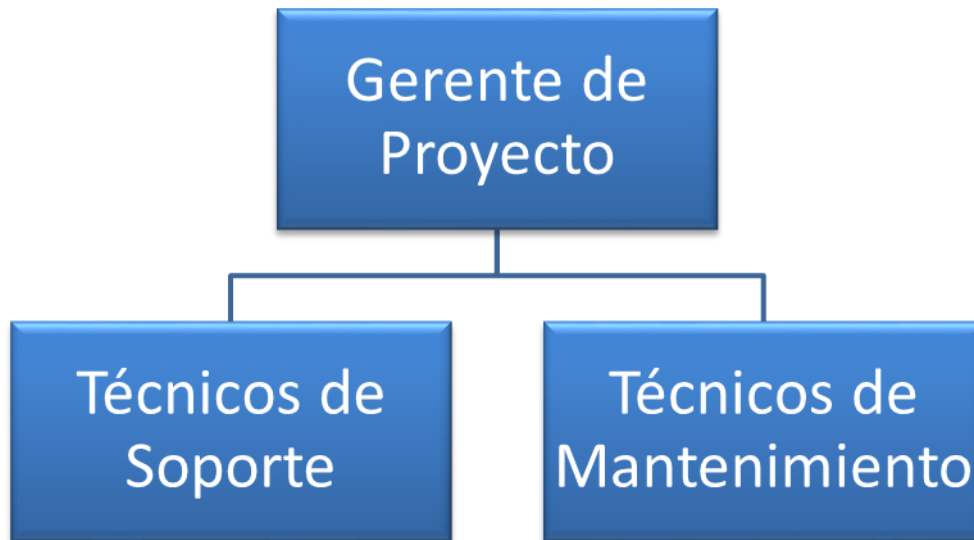
Técnicos de mantenimiento preventivo

Técnico de Sistemas con experiencia de un (1) año en mantenimiento preventivo y/o correctivo a equipos de cómputo en hardware y software, los cuales serán gestionados y asignados por el Gerente de Proyecto de acuerdo a la programación acordada con el cliente.

Responsabilidades:

- Ejecutar las actividades de mantenimiento preventivo con las características específicas y en los tiempos establecidos.

4.2. Organización del proyecto



4.3. Plan de asignación de personal

El Gerente de Proyecto será asignado por la Dirección de Operaciones y tendrá a cargo la responsabilidad de gestionar la asignación del equipo de trabajo, dando cumplimiento a los perfiles solicitados por el cliente.

Si se requiere algún tipo de capacitación SELCOMP Ingeniería debe adelantar las jornadas de entrenamiento y capacitación que el supervisor solicite a fin de mantener en permanente actualización a los técnicos asignados en el avance tecnológico y el uso de hardware y software propios del desarrollo del contrato.

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

5. Gestión de las comunicaciones del proyecto

5.1. Identificación de los interesados

5.1.1. SELCOMP Ingeniería

Ver anexo “GO-P01-F09 Matriz de Interesados del Proyecto”.

5.1.2. Financiera Juriscoop

Ver anexo “GO-P01-F09 Matriz de Interesados del Proyecto”.

5.2. Plan de comunicaciones

Fase	Qué se comunica	Quién comunica	A Quién se comunica	Cómo se Comunica (Evidencia)	Periodicidad
Planeación	Estrategias, políticas, propuesta presentada.	Comercial Operaciones	Personal del proyecto y jefes de área	Verbal, correos, teléfono.	Durante la fase de planeación
Planeación	Recursos físicos y humanos requeridos	Dirección Operaciones	Áreas de Apoyo	Correo, Novasoft	Según necesidades del servicio
Empalme	Funcionamiento del servicio. Resultados del proyecto finalizado.	Contratista saliente	Personal del proyecto	Reuniones, capacitación (Listado de Asistentes)	Empalme
Operación del servicio	Solicitud de servicios	Usuarios	Personal del proyecto	Por correo, vía telefónica y correo	Durante el desarrollo del proyecto
Operación del servicio	Solicitud servicio a nivel nacional	Personal del proyecto	Gerente de proyecto	Teléfono, correo	Durante el desarrollo del proyecto
Operación del servicio	Avance del proyecto	Gerente proyecto	Supervisión del Contrato/ Dirección de Operaciones	Reuniones, informes de resultados.	Mensual Durante el desarrollo del proyecto. Reuniones periódicas según necesidades del servicio
Operación del servicio	Solicitud Mantenimiento preventivo	Gerente de proyecto	Técnicos de Soporte.	Correo	Durante el desarrollo del proyecto
Empalme de finalización	Funcionamiento del servicio. Resultados del proyecto	Personal del proyecto	Contratista entrante y/o Cliente	Reuniones, informes de resultados (Acta de reunión)	Durante la fase de empalme de finalización
Finalización del proyecto	Acta de terminación del proyecto	Gerente del proyecto	Supervisor(es) del proyecto por parte del Cliente	Informe escrito	En reunión de Finalización del proyecto

Tabla 1. Plan de Comunicaciones

5.3. Matriz de responsabilidades

Cargo/Rol	Mantenimiento Preventivo	Mantenimiento correctivo	Operación Nacional	Partes y repuestos	Informes, Conceptos Técnicos y Actas de Cambio	Capacitación	Control y Seguimiento
Director de Operaciones	Asigna Gerente de Proyecto	Asigna Gerente de Proyecto					Apoya el control y seguimiento.
Gerente de Proyecto	Asigna el Personal Técnico y Supervisa el Mantenimiento Preventivo	Asigna el Personal Técnico y Supervisa el Mantenimiento Correctivo	Supervisa servicios nacionales	Aprueba y Gestiona Pedido.	Solicita y Revisa Reportes Técnicos; Realiza y Entrega Informes	Solicita Capacitación	Revisa e Informa
Técnico de soporte	Supervisa Mantenimiento	Realiza Mantenimiento	Escala y realiza seguimiento	Instala Partes	Realiza conceptos técnicos Entrega conceptos técnicos	Realiza y Recibe Capacitación	
Técnico Mantenimiento Preventivo	Realiza mantenimiento preventivo				Realiza actas de intervención.	Recibe capacitación	Informa Novedades encontradas

Tabla 2. Matriz de Responsabilidades.

5.4. Informes de desempeño

Informe mensual seguimiento Selcomp: Es elaborado por el Gerente de Proyecto y se debe presentar máximo el día 3 de cada mes en el formato GO-P01-F07 a la Dirección de Operaciones.

Informe Mantenimiento Preventivo: Se debe presentar por parte del Gerente de Proyecto un informe por cada mantenimiento realizado en la entidad.

Informe Mensual de gestión: Presentado por el Gerente de Proyecto a la supervisión del contrato, en archivo de power point donde se documenta:

- Requerimientos recibidos
- Requerimientos por área
- Categorización requerimientos recibidos
- Histórico de solicitudes por ubicación
- Histórico por solucionador.
- Cumplimiento de ANS.
- Conclusiones y recomendaciones.

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 3. Matriz de Riesgos.

Riesgo	P	I	Cat.*
1.Incumplimiento del contrato	PF	G	M
2.Incumplimiento de las obligaciones	PF	G	M
3.Falta de conocimiento por parte del grupo asignado al proyecto de las tareas que deben cumplir al cliente	PF	G	M
4. Pérdida de información del cliente	PF	G	M
5.Problemas en la consecución de personal a nivel nacional de técnico para solucionar casos	PF	M	M

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

Tabla 4. Categorización de Riesgos.

6.2. Planificación de respuesta a los riesgos

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

1. Antes del inicio de ejecución dar a conocer al grupo asignado, lo referente al contrato que tengan conocimiento pleno de las obligaciones y actividades que Selcomp Ingeniería se comprometió a cumplir.
2. Aclarar dudas al grupo asignado para la ejecución las actividades, funciones y tareas que están obligados a cumplir para la correcta ejecución del contrato.
3. Realizar prueba previa al personal asignado y capacitar en caso de requerirse, a su vez apoyar al personal con servicio especializado de laboratorio.
4. Seguir totalmente las políticas de backup establecidas por la entidad con el fin de evitar pérdida de información.
5. Conseguir contactos de CAS disponibles para la atención de casos.

7. Gestión de las adquisiciones del proyecto

7.1. Planeación de las adquisiciones

Para este proyecto no está estipulada la adquisición de equipos de soporte, tampoco la asignación de repuestos u otros elementos. Por lo que en caso de requerirse algún elemento, este deberá ser cotizados y aprobado previamente por el supervisor del contrato.

7.2. Realización de adquisiciones

Para la adquisición de los repuestos o elementos requeridos, como no se maneja bolsa, en caso de requerirse y bajo aprobación se solicitará cotización de la parte, la cual debe ser enviada al supervisor del contrato y luego de su aprobación se realiza la solicitud formal a través de Novasoftweb y posteriormente la entrega e instalación.

7.3. Seguimiento y supervisión de las adquisiciones

El registro de la solicitud y entrega de estos elementos se puede verificar en Novasoftweb.

ANEXO 1

CONTROL DE CAMBIOS				
ELABORÓ	ROL	VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
Magda Liliana Lopera P.	Gerente de Proyectos	V0	28/11/2019	Inicio del proyecto.
Daniel Moreno	Gerente de Proyectos	V1	25/11/2020	Otrosí que modifica tiempo y valor; Cambio de comunicaciones e interesados
Hernán David Bernal H.	Gerente de Proyectos	V2	10/05/2022	Otrosí Vigencia 2021-2022; actualización Matriz de Interesados