



Ministerio del Deporte
Orden de Compra No. 86920



**El deporte
es de todos**

Mindeporte

Plan de Trabajo

Elaborado por:
Gustavo López Díaz

Marzo de 2022

Contenido

1.	Gestión del Alcance del Proyecto	3
1.1.	Requisitos	3
1.2.	Alcance del Proyecto	9
2.	Gestión del Tiempo del Proyecto	9
2.1.	Actividades a Desarrollar.....	9
2.1.1.	Etapas de Implementación	10
2.1.2.	Etapas de Transición	12
2.1.3.	Etapas de Operación	13
2.1.4.	Etapas de Cierre	15
3.	Gestión de la Calidad del Proyecto	16
3.1.	Planificación de la Calidad.....	16
3.2.	Aseguramiento de la Calidad.....	17
3.2.1.	Auditorías Internas.	17
3.2.2.	Visitas de Seguimiento.	17
3.2.3.	Encuestas Mensuales y Trimestrales.	17
3.3.	Control de la Calidad	18
4.	Gestión de los Recursos Humanos del Proyecto	18
4.1.	Plan de Recursos Humanos	18
4.2.	Organización del Proyecto.....	21
4.3.	Plan de Asignación de Personal.....	21
4.3.1.	Evaluación de los agentes	21
4.3.2.	Capacitaciones.....	21
4.4.	Informes de Desempeño	22
5.	Gestión de las Comunicaciones del Proyecto	22
5.1.	Identificación de los Interesados.....	22
5.1.1.	Selcomp Ingeniería	22
5.1.2.	Cliente	22
5.2.	Plan de Comunicaciones.....	22
6.	Gestión de los Riesgos del Proyecto	24

6.1.	Identificación de Riesgos.....	25
6.2.	Planificación de Respuesta a los Riesgos.....	27
7.	Gestión de las Adquisiciones del Proyecto	28
7.1.	Planeación de las Adquisiciones.....	28
7.1.1.	Equipos de Soporte	28
7.1.2.	Herramientas.....	29
7.1.3.	Elementos de protección personal.....	29
7.2.	Realización de Adquisiciones.....	29
7.3.	Seguimiento y Supervisión de las Adquisiciones.....	30

Plan de Trabajo para la Ejecución del Contrato No. 914
Ministerio del Deporte

1. Gestión del Alcance del Proyecto

1.1. Requisitos

Durante la ejecución del contrato se dará cumplimiento a los siguientes requisitos establecidos en las condiciones transversales de Colombia Compra eficiente, que estén enfocadas a los servicios contratados por Mindeporte.:

ÍTEM	OBLIGACIÓN	CUMPLE	PERIODICIDAD	OBSERVACIÓN Y/O EVIDENCIA
		SI/NO/No Aplica (N/A)		
1	Las partes deben suscribir un acta de inicio y un cronograma detallado con todas las actividades requeridas, con la ruta crítica claramente definida, con el propósito de llevar a cabo una implementación e inicio de la operación apropiada dentro.	SI	una ve	Se encuentra alojada en el repositorio en la ruta X:\Proyectos\MINDEPORTE\OC 86920 - 2022\Documentos del contrato
2	Entregar a la Entidad Compradora un listado del personal vinculado a la operación con los siguientes datos: (i) nombres completos, (ii) número de identificación, (iii) nivel de educación, (iv) relación de experiencia laboral.	SI	Inicio de la operación	Se encuentra alojada en el repositorio en la ruta X:\Proyectos\MINDEPORTE\OC 86920 - 2022\Documentos del contrato
3	El proveedor durante el primer mes de ejecución deberá presentar a la Entidad un plan de comunicaciones integral, el cual incluirá la coordinación de los servicios de TI no contemplados dentro del alcance (Impresión, Adquisición o Alquiler de equipos), donde señalará los diversos informes a ser presentados y los tableros de monitoreo y control a ser implementados en el marco del contrato. El plan deberá incorporar una matriz genérica de responsabilidades (RACI) para el servicio a desarrollar.	SI	Primer mes	Se encuentra alojada en el repositorio en la ruta X:\Proyectos\MINDEPORTE\OC 86920 - 2022\Documentos del contrato
4	Los Servicios de Mesa que involucren recurso humano deben ser aprovisionados de acuerdo a los tiempos establecidos a continuación (Tabla 1): Perfil Técnico 15 días Perfil Profesional 20 días	SI	Inicio de la Operación	Se realizó presentación de los 4 agentes a la supervisión y fueron aprobados antes del 30 de Marzo
5	El tiempo de aprovisionamiento para nuevos agentes de Mesa de Servicio después de que la operación haya iniciado es de seis (6) días hábiles.	SI	9	Durante el transcurso del proyecto

ÍTEM	OBLIGACIÓN	CUMPLE	PERIODICIDAD	OBSERVACIÓN Y/O EVIDENCIA
		SI/NO/No Aplica (N/A)		
6	El aprovisionamiento de los recursos tecnológicos, Servicios e integración de todos los servicios que no involucren recurso humano deben estar disponibles para la operación de la Entidad Compradora de acuerdo a los siguientes tiempos*: Zona 1: 15 días calendario	SI	Inicio de la Operación	Se realizó entrega de los elementos de computo el día 24 de marzo del 2022
7	Una vez finalizados los tres meses de estabilización del servicio, el Proveedor debe entregar a la Entidad Compradora un reporte sustentado de los indicadores alcanzados durante el periodo de estabilización en el que indique (i) cuáles son los indicadores que no es posible garantizar con la estructura actual de la operación y (ii) qué cambios en la operación deben ocurrir para poder cumplir con los indicadores.	SI	AL TERCER MES	Se está realizando la validación de los ANS con la coordinación del proyecto
8	En los casos en que no sea posible prestar el servicio desde la sede del proveedor por las disposiciones antes mencionadas, el proveedor debe (i) presentar a la entidad las condiciones en que prestará el servicio mediante esquemas de trabajo remoto y (ii) presentar los cambios que este esquema implica en los niveles de servicio para los indicadores que se vean afectados en esta situación.	SI	DE ACUERDO A LAS NOVEDADES Y DIRECTRICES QUE SE PRESENTEN	
9	Migración de Servicios e Información	N/A	N/A	No se realizará migración de servicios.
10	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.	SI	9	Durante el transcurso del proyecto

ÍTEM	OBLIGACIÓN	CUMPLE	PERIODICIDAD	OBSERVACIÓN Y/O EVIDENCIA
		SI/NO/No Aplica (N/A)		
11	<p>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. Para los dos casos, en que la herramienta es provista por:</p> <p>La Entidad, dicha herramienta de gestión debe contar con un contrato de soporte técnico de fabricante mínimo por la vigencia de la orden de compra, este contrato de soporte es asumido por la Entidad.</p> <p>Portafolio de servicios: La Entidad tomando como base el marco de referencia de arquitectura empresarial, define o entrega un catálogo o portafolio de servicios, el cual contiene la información de los servicios definidos por la oficina de TI o quien haga sus veces. Este catálogo de servicios deberá ser actualizado de manera semestral por parte del proveedor en conjunto con la Entidad de manera documental y en la herramienta de gestión, teniendo en cuenta los procesos de TI de la Entidad y tomando como referencia ITIL.</p>	N/A	9	Mindeporte no cuenta con herramienta de gestión, Selcomp asigna Aranda para la gestión del servicio.
12	<p>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 verifique 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.</p>	SI	9	En tiempo o lo que dure el rubro adquirido.
13	<p>Para aquellos repuestos o elementos que por su disponibilidad en el mercado son de difícil consecución, el Proveedor deberá entregar carta del fabricante indicando el tiempo requerido para su entrega, con esto queda exento el proveedor de la aplicación de los ANS correspondientes, teniendo una parada en el tiempo mientras llega el repuesto correspondiente.</p>	SI	9	En tiempo o lo que dure el rubro adquirido.
14	<p>En caso de que el valor de un repuesto pueda igualar o superar el valor de adquirir un nuevo equipo con características técnicas iguales o superiores al equipo que está presentando la falla, el Proveedor le indicará de dicha situación a la Entidad, quien definirá el paso a seguir para la adquisición del nuevo equipo de reemplazo.</p>	SI	9	En tiempo o lo que dure el rubro adquirido.
15	<p>El contratista en cada entrega debe adjuntar los documentos que soportan la legalidad de la importación de aquellos elementos que no hayan sido fabricados en Colombia.</p>	SI	9	En tiempo o lo que dure el rubro adquirido.

ÍTEM	OBLIGACIÓN	CUMPLE	PERIODICIDAD	OBSERVACIÓN Y/O EVIDENCIA
		SI/NO/No Aplica (N/A)		
16	Todos los elementos entregados serán sometidos a una evaluación técnica en el sitio donde se realizará la reposición, dicha revisión técnica será realizada por el técnico de turno y/o el delegado de TI de la Entidad; y solo después de su aprobación se configurará, instalará y se legalizará el recibo a satisfacción de los mismos, la entrega física de los bienes no equivale al recibo a satisfacción por parte de la Entidad.	SI	9	En tiempo o lo que dure el rubro adquirido.
17	Para los elementos remplazados y con garantía. Finalizado el contrato (orden de compra), el contratista deberá seguir cubriendo las garantías hasta la finalización de las mismas.	SI	9	En tiempo o lo que dure el rubro adquirido.
18	Acordado con la Entidad, el proveedor deberá aprovisionar las herramientas necesarias para el monitoreo integral de la operación y supervisión permanente de las condiciones de funcionamiento y disponibilidad general de todo el parque de equipos que forman parte del alcance de la orden de compra (estaciones de trabajo, sistemas operativos de cliente, aplicaciones y otros servicios de TI, etc.).	N/A		No se acordó el monitoreo de por parte de Mindeporte
19	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.	N/A	N/A	No se acordó el tablero de control de por parte de Mindeporte
20	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.	SI	9	El horario de atención es de 7 a.m. a 6:00 pm con malla de turno
21	Si por necesidades del servicio se requiere modificar los horarios establecidos, estos se informarán con 3 días calendario de anticipación al contratista, en caso de incurrir en costos de recargos u horas extras no contratadas, estas deberán ser asumidas por la Entidad contratante.	SI	9	Con tiempo de antelación para programar el personal

ÍTEM	OBLIGACIÓN	CUMPLE	PERIODICIDAD	OBSERVACIÓN Y/O EVIDENCIA
		SI/NO/No Aplica (N/A)		
22	El proveedor debe garantizar en todo momento dentro de los horarios definidos con la Entidad, la prestación del servicio. Todas las ausencias deben quedar registradas en el módulo de control de agentes que hace parte del software ITSM, el cual debe ser provisto por el proveedor en caso de que la Entidad Compradora no la disponga.	SI	9	Se lleva un control interno del personal
23	Canales de Comunicación: La Entidad Compradora especificará si cuenta con los canales de atención de la mesa de servicios de TI, y toda la información técnica, estadística y demás necesaria de los mismos para que sea tenida en cuenta por los Proveedores de servicios.	SI	9	La entidad cuenta con un correo para la mesa de servicio soportetics@mindeporte.gov.co, con extensión telefónica 1149 - 1258 y Teams extensión teams 1208
24	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 desarrollar 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.	N/A	9	Se programara capacitaciones con el personal especialista de las aplicaciones, para el personal técnico de la mesa
25	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 a las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor.	SI	9	Se pedirá al personal técnico, una capacitación con certificado mensual
26	Contar con un sistema de gestión de contenidos en el cual la Entidad Compradora pueda divulgar información relacionada con temas de gestión del servicio y temas misionales, que permita a los Agentes realizar una búsqueda fácil por palabra clave o identificadores.	SI	9	Intranet

ÍTEM	OBLIGACIÓN	CUMPLE	PERIODICIDAD	OBSERVACIÓN Y/O EVIDENCIA
		SI/NO/No Aplica (N/A)		
27	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.	SI	Cinco (5) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra	Se creó un cuadro de Excel, si llegado el caso el aplicativo Aranda deje de funcionar, se tenga donde registrar las solicitudes.
28	El Proveedor debe atender el crecimiento de los servicios contratados hasta en un cinco por ciento (5%) bajo las condiciones de la orden de compra, sin costo adicional para la Entidad.	SI	9	
29	La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de los siguientes reportes: <ul style="list-style-type: none"> Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada, donde se detalle los problemas técnicos, causas y la forma como se resolvieron los incidentes presentados. Informes de Inventario de Hardware y Software. Encuestas de satisfacción diligenciadas, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora. Bitácora de cambio de repuestos y equipos con las actas de entrega firmadas a satisfacción de la Entidad. Entregar el plan de mejoramiento continuo basado en los resultados de los indicadores y evaluar periódicamente las acciones correctivas orientadas a la calidad del servicio según lo propone ITIL <ul style="list-style-type: none"> Informe con novedades del servicio Hoja de Vida de los equipos de cómputo actualizadas 	SI	De acuerdo a solicitud del cliente	
30	acceso remoto de equipos de cómputo	SI	9	Por medio de Anydesk y Teams
31	Equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado Windows con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Los computadores de los Agentes deben estar asegurados para prevenir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos externos, herramientas de software de oficina y demás aplicaciones necesarias para el desempeño y gestión de sus labores.	SI	9	Se dejan 4 equipos de cómputo uno de ellos como Backup y una impresora propiedad de Selcomp en la sede 68 y 2 equipos de cómputo uno de ellos como Backup y una impresora propiedad de Selcomp en la sede CAR

ÍTEM	OBLIGACIÓN	CUMPLE	PERIODICIDAD	OBSERVACIÓN Y/O EVIDENCIA
		SI/NO/No Aplica (N/A)		
32	Teléfono o software de atención de llamadas, diadema telefónica con uno o dos auriculares para la recepción del sonido y un micrófono integrado para la transmisión. La diadema debe garantizar la ergonomía con las condiciones de adaptación.	N/A		El canal de comunicación son vía correo, cuentan con una línea telefónica con teléfono físico y Teams.
33	La sesión de soporte realizada debe ser grabada y almacenada como evidencia y documentación del servicio prestado en la herramienta de gestión. No le está permitido el acceso a las estaciones de trabajo sin previa autorización del usuario.	N/A	No fue solicitado por el cliente	

Tabla 1. **Requisitos**

1.2. Alcance del Proyecto

Selcomp Ingeniería brindará el recurso humano para la operación diaria y en particular para las labores de mantenimiento correctivo y de atención de incidentes y requerimientos sobre la infraestructura tecnológica de Mindeporte.

El recurso humano contratado por Mindeporte mediante la orden de compra No. 86920 son:

- Agentes de mesa de servicios Nivel 1 Técnico (Mst02-2-IT-MS-01-73-e): tres (3).
- Agente de mesa de servicios Nivel 1 Profesional. (Mst02-1-IT-MS-01-145-e): Un (1).

2. Gestión del Tiempo del Proyecto

En marzo 3 del 2022 Mindeporte realizo la revisión del contrato y genera la orden de compra.:

Fecha de emisión del contrato: 17/03/2022

Fecha de Inicio: 24/03/2022

Fecha de terminación: 23/12/2022

2.1. Actividades a Desarrollar

Selcomp Ingeniería plantea un proceso de adopción 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 alineación con el equipo de trabajo para la definición del plan de trabajo y definición de los recursos necesarios para su ejecución.
- Agente de mesa de servicios Nivel 1 Profesional: Vinculación con la empresa y entendimiento del alcance y responsabilidades en la ejecución del contrato.
- Agente mesa de servicio nivel 1: Vinculación con la empresa y entendimiento del alcance y responsabilidades en la ejecución del contrato.

Actividades:

- Entrega Interna

Se recibe del área comercial la oferta y la orden de compra generada de Colombia Compra Eficiente. Se transmite a la gerencia del proyecto el objeto y alcance del contrato

- Elaboración del primer borrador del plan de trabajo

De acuerdo con el servicio adquirido por Mindeporte, el gerente de proyecto realiza el primer borrador del plan de trabajo para la ejecución del contrato, dónde se establezca la metodología de operación que dará a conocer al equipo de trabajo de Mindeporte. Este plan será revisado y actualizado después de la etapa de transición y cada vez que sea necesario por algún cambio o desviación de la metodología de operación planteada o actualización de los riesgos del contrato.

- Selección y vinculación del personal

Con el apoyo del área de gestión humana se realiza la selección y vinculación del personal idóneo que estará en las instalaciones de Mindeporte durante la vigencia del contrato.

- Entrega de elementos de trabajo, Kit de herramientas y Elementos de protección personal

Se entrega al equipo de trabajo todos elementos necesarios y suficientes para la ejecución de sus actividades definidas dentro del alcance del servicio contrato.

- Reunión de Kickoff

Se realiza reunión con el equipo de trabajo para explicar el objeto, alcance, requisitos del servicio y se firma el acta de ejecución de Kickoff.

- Reunión de Inicio.

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

Entregables

- Acta de Inicio
- Borrador el plan de trabajo
- Acta de Kickoff

2.1.2. Etapa de Transición



Esta etapa tendrá una duración de 2 meses y tiene como objetivo finiquitar la logística de entrega de los elementos de trabajo a los agentes y coordinador en sitio, para el desempeño de sus labores. Entender y asimilar la metodología de operación de soporte de Mindeporte, revisar, actualizar y crear los procedimientos necesarios.

Medición de los indicadores y nivel de cumplimiento con el modelo de operación planteado por Mindeporte, realizar y entregar el reporte de las conclusiones de la etapa.

Durante esta etapa Selcomp Ingeniería contempla el siguiente personal:

- Gerente de Proyecto: Seguimiento y control de las actividades desarrolladas
- Agente Mesa de Servicio Nivel 1 Profesional: Asignación de actividades a los agentes de

soporte y medición de los indicadores, alinear procedimientos e identificar necesidades de documentación.

- Agente Mesa de Servicio Nivel 1: brindar soporte e identificar necesidades de capacitación y documentación.

Actividades:

- Logística de asignación, ubicación y equipamiento del puesto de trabajo en sitio.

Validación del lugar de trabajo designado por Mindeporte de las personas que estarán brindando soporte y coordinando en sitio y entrega e instalación del equipo de cómputo para la ejecución de sus labores.

Generación y asignación de usuarios y contraseñas de los sistemas necesarios.

- Inducción y capacitación de la metodología de soporte y seguridad de la información de Mindeporte.

La entidad brindara la capacitación al grupo de trabajo sobre:

- Identificación y tiempos de atención de los usuarios VIP.
 - Escalamiento de los casos.
 - Acceso a los sistemas de información de la entidad.
 - Procedimiento de atención, solución, documentación y cierre de casos.
 - Conocimiento y entendimiento de las políticas de seguridad de Información de la entidad
 - Procesos de soporte sobre los diferentes sistemas de información de la entidad.
- Validación del plan de trabajo y los riesgos

De acuerdo con la validación de la operación de Mindeporte durante la etapa de transición, la coordinación junto con la gerencia de proyectos revisará, y de ser necesario, actualizará el plan de trabajo y los riesgos del contrato e informará a la entidad sobre la viabilidad del modelo de operación planeado y la operación.

Entregables

- Plan de trabajo
- Informes de gestión mensual

2.1.3. Etapa de Operación



La fase de Operación tendrá una duración de 9 meses, periodo durante el cual se realizarán las actividades de manera continua e ininterrumpida de acuerdo los requisitos y obligaciones contractuales:

- Soporte y mantenimiento Correctivo.
- Informes de Gestión
- Encuestas de satisfacción y mejoramiento continuo.

Mensualmente se entrega a Mindeporte el informe de gestión mensual, donde se brinda información de la cantidad de casos gestionados, evaluación de los agentes, capacitaciones, entre otros puntos de la gestión del contrato.

Durante esta etapa Selcomp Ingeniería contempla el siguiente personal:

- Gerente de Proyecto: Seguimiento y control de las actividades desarrolladas
- Agente de mesa de servicios Nivel 1 Profesional: Asignación de actividades a los agentes de soporte y medición de los indicadores, seguimiento y control.
- Agentes de mesa de servicios Nivel 1: brindar soporte e identificar necesidades de capacitación y documentación.

Actividades:

- Agentes de mesa de servicios Nivel 1.

Durante la ejecución del contrato se realizará el soporte y mantenimiento correctivo al parque de TI de Mindeporte, mediante la atención y solución de los casos escalados a los agentes de mesa de servicios a través de la herramienta de gestión.

- 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, capacitaciones y evaluaciones al personal realizadas en el mes y observaciones y generalidades de la operación.

- 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:

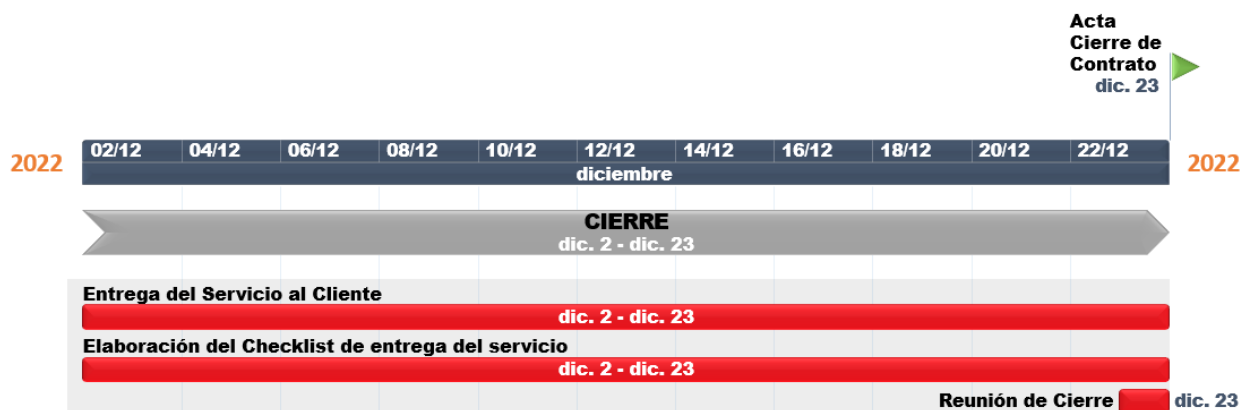
- Encuestas de satisfacción
- Planes de mejora
- Seguimiento a los requerimientos contractuales

Estas actividades se detallarán en el capítulo 3 del presente plan.

Entregables

- Informe de gestión
- Encuesta de satisfacción del cliente
- Plan de mejoramiento (en el caso que se presente)

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
- Agente de mesa de servicios Nivel 1 Profesional: Asignación de actividades a los agentes de mesa de servicios y medición de los indicadores, seguimiento y control.
- Agentes de mesa de servicios: brindar soporte e identificar necesidades de capacitación y documentación.

Actividades:

Se genera el checklist de los elementos e información a entregar al supervisor de contrato este proceso se realizará 15 días hábiles 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-IN07	Instructivo de seguimiento a proyectos
GO-IN11	Instructivo de control de repuestos
GO-P01-F05	Llamados de Atención
GO-P01-F07	Informe de seguimiento y control por proyecto
GCA-P02	Procedimiento Acciones de Mejora
GCA-IN02	Instructivo de gestión de riesgos y oportunidades
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

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.

Durante la ejecución del contrato se realizarán dos 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 coordinarán tres visitas 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.

3.2.3. Encuestas Mensuales y Trimestrales.

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.

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 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

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

Agentes de mesa de servicios Nivel 1

Servicio de atención en sitio para resolver los incidentes y/o atender las solicitudes que no pueden ser resueltas por los Agentes de atención de Mesa de servicios – Nivel 1. Este servicio es prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados con soporte TI. Cada atención solicitada esta soportada con un ticket.

Funciones/Actividades relacionadas:

- ✓ 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 Access point, Access 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.
 - ✓ 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.

Agente de mesa de servicios Nivel 1 Profesional

Es el responsable de velar por el correcto funcionamiento de la mesa de ayuda. Entre sus principales funciones están administrar y controlar los Agentes de Mesa de Servicios, así como también generar los reportes mensuales de operación de la mesa con su respectivo análisis y evaluación de impacto en los niveles de servicio.

Funciones/Actividades relacionadas:

- ✓ Coordinar al equipo de mesa de ayuda para brindar un servicio de alta calidad a los usuarios de la entidad y específicamente a los usuarios VIP.
- ✓ Generar y entregar reportes de avance sobre el desempeño de la mesa de ayuda, así como también los reportes mensuales y las métricas del servicio.

- ✓ Solicitudes de servicio: Analizar, evaluar el escenario, gestiona las tareas a realizar y el procedimiento de ejecución con las áreas de resolución, derivar las tareas a los responsables para su correcta ejecución, responsabilizarse de la gestión integral de la solicitud de servicio.
- ✓ Coordinar y apoyar las instalaciones masivas de hardware y software en los equipos de microinformática.
- ✓ Coordinar y apoyar los controles y monitoreo de seguridad relacionados con el funcionamiento del antivirus y el Antispyware de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la entidad utilizando las herramientas que esta tenga habilitadas para tal fin.
- ✓ Gestión de incidentes: Analizar y evaluar los síntomas reportados y lo actuado por los agentes de la mesa de ayuda, evaluar la problemática y gestiona alternativas de solución con áreas de resolución, re-alimenta a los primeros niveles de soporte con la solución de los incidentes, para que en el futuro sean atendidas en los niveles inferiores y realizar el seguimiento cuando escala el problema a un proveedor externo.
- ✓ Gestión de Problemas: Una vez efectuada la restauración del servicio, el coordinador realizará los análisis de causa raíz del problema y definirá procedimientos de solución permanentes. Si son problemas nuevos, definirá también los procedimientos de restauración del servicio, en un primer momento, y los procedimientos de solución permanente. También definirá los procedimientos de ejecución cuando se requiere atender un requerimiento que no estaba tipificado.
- ✓ Proponer mejoras en los procesos de operación de la mesa de ayuda.
- ✓ Gestión de Inventarios: Mantener actualizado el inventario de hardware y software de microinformática en la herramienta proporcionada por la entidad o en su defecto por la que el proveedor disponga para tal fin, en cuyo caso debe ser validado en conjunto con la entidad, que la herramienta contenga los campos mínimos requeridos para realizar la gestión. Si se utiliza la herramienta del proveedor, este debe dar acceso a la entidad para que corrobore la validez de la información entregada por el proveedor.
- ✓ Controlar, coordinar y apoyar la ejecución del plan de mantenimiento preventivo del inventario de microinformática acordado con la entidad compradora. En los casos en que se requiera un repuesto para el servicio correctivo, autorizara la salida del repuesto y en caso de no existir el repuesto se debe informar a la entidad compradora para que proceda a su consecución. Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la terminación del mantenimiento correctivo debe realizar un seguimiento con el usuario con el fin de corroborar el correcto y normal funcionamiento del equipo atendido.
- ✓ Otras actividades acordadas con el gerente del proyecto y/o el coordinador nacional que estén relacionadas con la atención de mesa de ayuda y soporte en sitio.

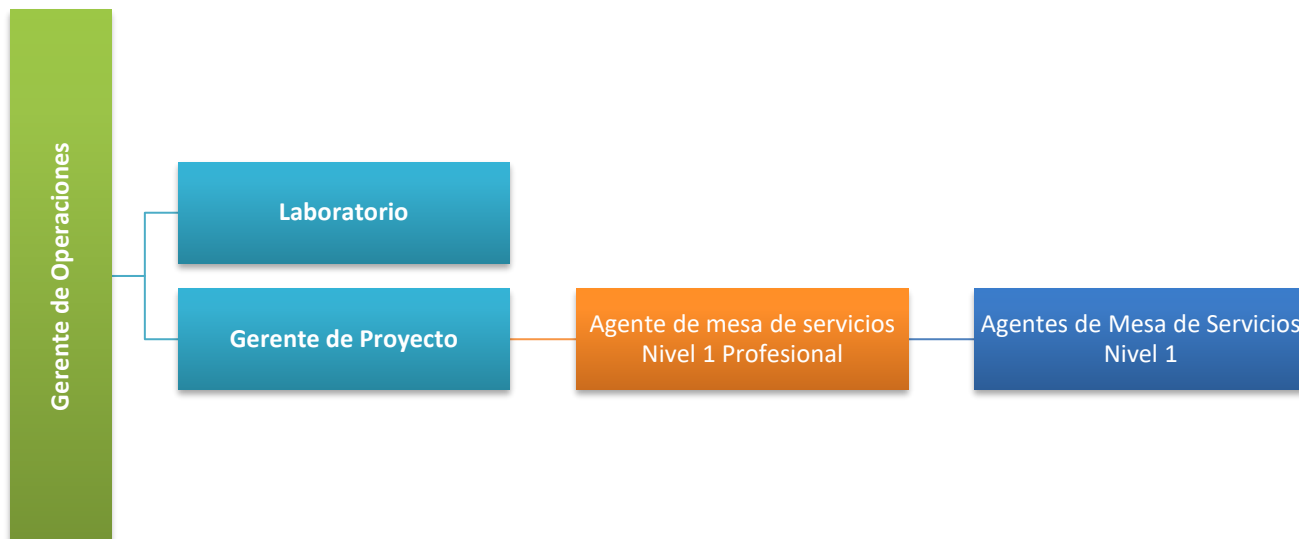
Laboratorio

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.

4.2. Organización del Proyecto



4.3. Plan de Asignación de Personal

Selcomp Ingeniería aprovisionará al recurso humano con perfil técnico en máximo 12 días hábiles y el recurso humano con perfil profesional en máximo 15 días hábiles

Mindeporte podrá solicitar el reemplazo de un Agente con base en criterios de rendimiento. Para esto, la Entidad debe solicitar Selcomp Ingeniería el cambio de Agente junto con una justificación que incluya evidencias de errores críticos de usuario o negocio de acuerdo con la definición del indicador correspondiente.

Selcomp Ingeniería cuenta con seis (6) días hábiles para reemplazar los Agentes, que deberán cumplir las condiciones iniciales de la orden de compra.

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.

4.3.1. Evaluación de los agentes

Se realizará una evaluación mensual de cada agente y se entregará al supervisor los resultados de la evaluación en el informe mensual.

4.3.2. Capacitaciones

Los agentes se capacitarán mensualmente con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual con apoyo de las plataformas de e-learning u otros cursos que enriquecerán las habilidades y conocimiento de los agentes.

4.4. Informes de Desempeño

Mindeporte puede solicitar a Selcomp Ingeniería la entrega periódica de los siguientes reportes:

- Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS
- Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada, donde se detalle los problemas técnicos, causas y la forma como se resolvieron los incidentes presentados.
- Informes de Inventario de Hardware y Software.
- Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora.
- Bitácora de cambio de repuestos y equipos con las actas de entrega firmadas a satisfacción de la entidad.
- Entregar el plan de mejoramiento continuo basado en los resultados de los indicadores y evaluar periódicamente las acciones correctivas orientadas a la calidad del servicio según lo propone ITIL
- Informe con novedades del servicio
- Hoja de Vida de los equipos de cómputo actualizadas

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 anexo “GO-P01-F09 Matriz de Interesados de Mindeporte”.

5.1.2. Cliente

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

5.2. Plan de Comunicaciones

Emisor	Qué se comunica	Receptor	Frecuencia	Medios de entrega	Registro	A quién se escala	Cómo se retroalimenta
Nivel Gerencial							
Supervisor del contrato	Requerimientos de acuerdo con el alcance del contrato	Agente de mesa de servicios Nivel 1 Profesional	Según Necesidad	Correo electrónico, llamada,	Solicitud formal	Gerencia de Operaciones	Respuestas formales por medio escrito

Emisor	Qué se comunica	Receptor	Frecuencia	Medios de entrega	Registro	A quién se escala	Cómo se retroalimenta
Supervisor del contrato	Requerimientos de nuevos productos y/o servicios	Gerente de Proyecto	Según Necesidad	Correo electrónico, llamada,	Solicitud formal	Área Comercial de Selcomp Ingeniería	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
Agente de mesa de servicios Nivel 1 Profesional	Informes de Gestión	Supervisor del contrato	Mensual	Correo electrónico	Informes	A quien corresponda	Observaciones, solicitudes y requerimientos
Agente de mesa de servicios Nivel 1 Profesional	Planteamiento de mejoras	Supervisor del contrato	Según necesidad	Correo electrónico, reunión	Documento	A quien corresponda	Seguimiento a la revisión y aprobación del Cliente
Agente de mesa de servicios Nivel 1 Profesional	Avances de ejecución de planes de mejora	Supervisores del contrato	Según plan de trabajo	Correo electrónico, reunión	Informe de estado de avance de implementación de plan de mejora	A quien corresponda	Observaciones y aprobación de las actividades realizadas
Agente de mesa de servicios Nivel 1 Profesional	Notificación de cambio de personal	Supervisor del contrato	Según Necesidad	Correo electrónico	Comunicación enviada por correo	A quien corresponda de acuerdo con la solicitud	Observaciones
Agente de mesa de servicios Nivel 1 Profesional	Comunicar riesgos identificados en el Proyecto	Supervisor del contrato	Según Necesidad	Correo electrónico reunión	Comunicación enviada por correo o Acta.	A quien corresponda	Observaciones, solicitudes y requerimientos específicos.
Agente de mesa de servicios Nivel 1 Profesional	Organigrama para la ejecución del contrato	Supervisor del contrato	Según Necesidad	Correo electrónico reunión	Documento con organigrama actualizado	A quien corresponda	Observaciones, solicitudes y requerimientos específicos.
Supervisor del contrato	Quejas, Peticiones o Reclamos	Agente de mesa de servicios Nivel 1 Profesional	Según Necesidad	Correo electrónico: Reuniones	PQR registrado en SGC de Selcomp Ingeniería	Gerente de Proyecto	Respuesta con plan de acción al cliente
Nivel Operativo							
Usuarios de Mindeporte	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

Emisor	Qué se comunica	Receptor	Frecuencia	Medios de entrega	Registro	A quién se escala	Cómo se retroalimenta
Agente de Mesa de Servicios	Caso solucionado	Usuario final	Por demanda	Herramienta de Gestión	Caso en la herramienta de Gestión	A quien corresponda	Autorización de cierre del caso
Administrativos Internos							
Gestión Calidad	Respuesta a un requerimiento Programa de auditorías Resultado de auditoria Solicitudes de mejoramiento	Gerente de Proyecto Agente de mesa de servicios Nivel 1 Profesional	Por demanda	Correo electrónico Comunicado s 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 Agente de mesa de servicios Nivel 1 Profesional	Por demanda	Correo electrónico Comunicado s 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 Comunicado s Escritos Reuniones de Trabajo	Solicitud formal	A quien corresponda	Cumplimiento de metas y objetivos
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
Agente de mesa de servicios Nivel 1 Profesional	Revisión ejecución del proyecto, cumplimiento de objetivos, acciones de mejora	Agente de Soporte en Sitio	Según Necesidad	Correo electrónico	Solicitud formal	A quien corresponda	Mejoramiento Continuo

Tabla 2. Plan 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 Mindeporte; 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, perdida 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. Nivel 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. 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. Mapa de Calor.

#	Riesgo	Causa	P	I	Cat.*
1.	Solicitud de cambios en el alcance del contrato.	- Generación de nuevas expectativas del cliente no especificadas en el contrato.	30%	1	B
2.	Falla del equipo PC asignado a los Agentes.	.1 Entrega de equipo defectuoso.	30%	2	B
		.2 Falla del equipo / Mala manipulación.	30%	1	B
3.	Imposibilidad de registrar y/o documentar los casos en la herramienta de gestión.	- No se cuenta con herramienta de gestión.	50%	2	B
4.	Los Agentes o Coordinador no se presenta a las instalaciones del cliente en el horario definido para su labor.	.1 Enfermedad general / Incapacidad	30%	1	B
		.2 Permiso	30%	2	B
		.3 Calamidad doméstica	10%	1	B
		.4 Desconocida	10%	3	B
5.	Daño de un componente tecnológico que pertenece al parque de TI de Mindeporte	- Mala manipulación del agente de Selcomp Ingeniería.	10%	2	B
6.	Vacios 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
7.	Incidente de seguridad de información por parte de los	- No acatar la política de seguridad de la información de la entidad.	10%	4	M

#	Riesgo	Causa	P	I	Cat.*
	Agentes o Coordinador.				
8.	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
9.	Demora en la atención y solución de casos.	- Demora en la atención y solución por parte de los agentes	50%	2	B

*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 Ingeniería y se suministra uno de soporte durante el tiempo de revisión del equipo.
3	Mitigar	Se informará a Mindeporte la necesidad de la herramienta de gestión, está no está contemplada en la orden de compra de Selcomp Ingeniería se brindará una herramienta de gestión, propiedad de Selcomp Ingeniería sin obligación contractual, con los módulos básicos para poder ejecutar la orden de compra sin inconvenientes.
4.1 4.3	Mitigar	Si la ausencia del técnico es superior a 4 horas se pedirá apoyo a laboratorio para cubrir la vacante.
4.2	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.

# Riesgo	Estrategia de Respuesta	Acciones de Respuesta
4.4	Mitigar	Si la ausencia del técnico es superior a 4 horas se pedirá apoyo a laboratorio para cubrir la vacante. 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.
5	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 Ingeniería se procederá con el arreglo de este sin costo al cliente y el respectivo proceso disciplinario según corresponda al técnico de soporte.
6	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.
7	Mitigar	Realizar capacitaciones y/o charlas a los agentes y coordinador 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.
8.1	Eliminar	El Coordinador y Gerente de proyecto realizará seguimiento mensual a los requisitos contractuales y reportará su cumplimiento a la Gerencia de Operaciones a través del informe de seguimiento y control por proyecto.
8.2	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. Recapitación sobre el tiempo máximo de solución.
9		

Tabla 5. **Gestión de Riesgos.**

7. Gestión de las Adquisiciones del Proyecto

7.1. Planeación de las Adquisiciones

Para la ejecución del contrato, se suministrarán los siguientes elementos al equipo de trabajo para que puedan realizar las actividades definidas en sus funciones:

7.1.1. Equipos de Soporte

- Equipo de Cómputo: Seis (6)

- Impresoras: dos (2)
- Medio Magnético: Disco duro externo, tres (3)

7.1.2. Herramientas

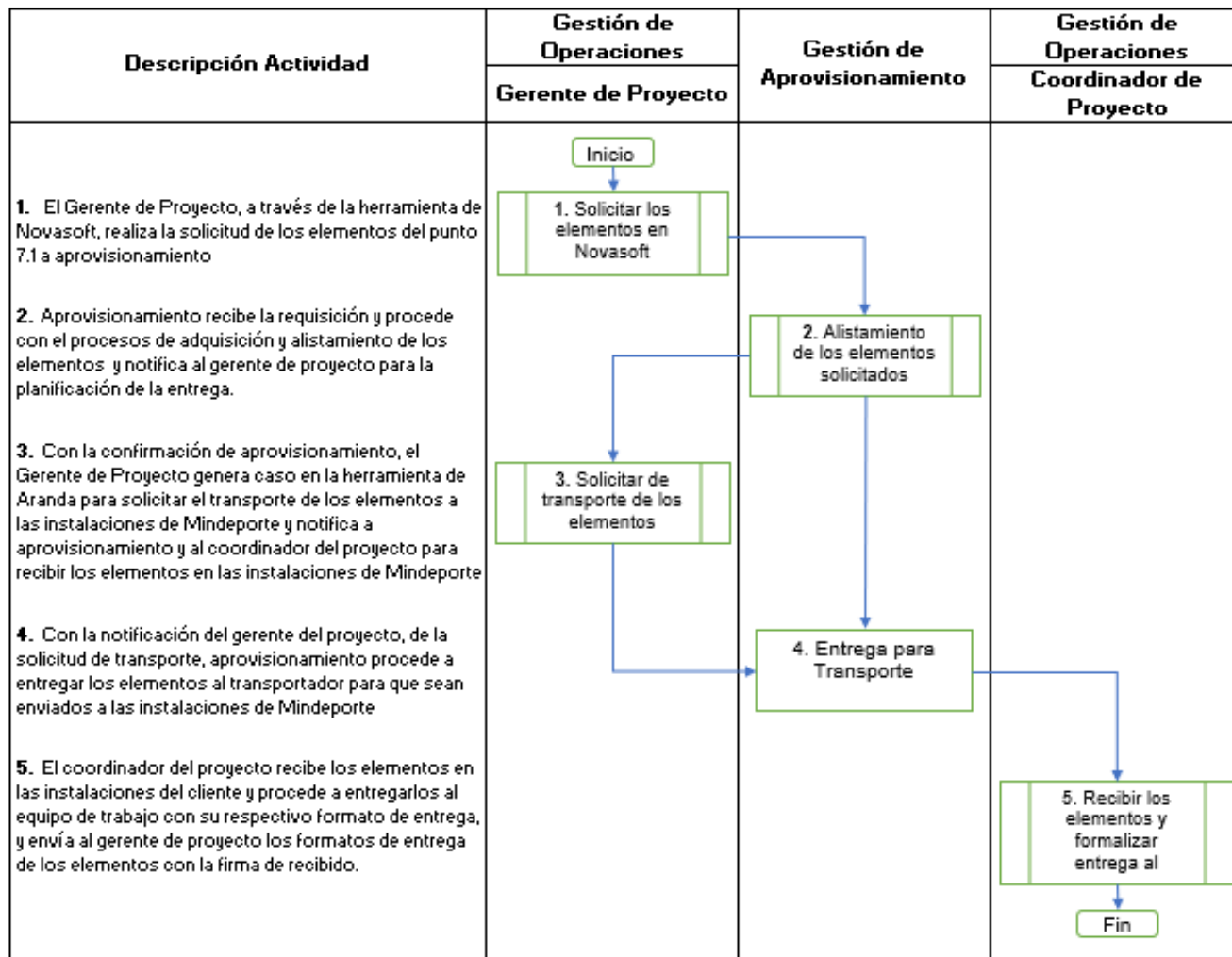
- Multímetro digital: dos (2)
- Pinza punta larga redondeada: tres (3)
- Cortafríos para soporte: tres (3)
- Ponchadora tres servicios: tres (3)
- Destornillador de Pala: tres (3)
- Destornillador de Estrella: tres (3)
- Adaptador Disco Duro SATA/IDE a USB: dos (2)
- Juego de puntas, 30 unidades: tres (3)
- Sopladora, aspiradora para PC: dos (2)
- Brocha: dos (2)
- Alicates: tres (3)

7.1.3. Elementos de protección personal

- Tapabocas: ocho (8)
- Alcohol Industrial: cuadro (4)
- Gel Antibacterial: cuatro (4)

7.2. Realización de Adquisiciones

Con la firma del contrato el Gerente de proyecto realizará la solicitud a aprovisionamiento de los elementos del numeral 7.1, como se describe a continuación:



7.3. Seguimiento y Supervisión de las Adquisiciones

#	Descripción Actividad	Seguimiento / Evidencia
1	El Gerente de Proyecto, a través de la herramienta de Novasoft, realiza la solicitud de los elementos del punto 7.1 a aprovisionamiento	ID de la requisición generada en la herramienta Novasoft
2	Aprovisionamiento recibe la requisición y procede con el proceso de adquisición y alistamiento de los elementos y notifica al gerente de proyecto para la planificación de la entrega.	Notificación de aprovisionamiento, que los elementos están disponibles para su entrega

3	Con la confirmación de aprovisionamiento, el Gerente de Proyecto genera caso en la herramienta de Aranda para solicitar el transporte de los elementos a las instalaciones de Mindeporte y notifica a aprovisionamiento y al coordinador del proyecto para recibir los elementos en las instalaciones de Mindeporte	ID del caso de transporte generado en la herramienta de gestión Aranda
4	Con la notificación del gerente del proyecto, de la solicitud de transporte, aprovisionamiento procede a entregar los elementos al transportador para que sean enviados a las instalaciones de Mindeporte	Formato de aprovisionamiento con la firma de recibido por parte del coordinador del proyecto
5	El coordinador del proyecto recibe los elementos en las instalaciones del cliente y procede a entregarlos al equipo de trabajo con su respectivo formato de entrega, y envía al gerente de proyecto los formatos de entrega de los elementos con la firma de recibido.	Formato de entrega de elementos firmado por cada colaborador responsable de los mismos.

Tabla 6. **Seguimiento Actividades de Adquisición.**

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, el Coordinador del proyecto y los Técnicos 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	2022-22-04	Elaboración del plan de trabajo para el contrato de Mindeporte