



Computadores Para Educar
Orden de Compra No. 87468

Computadores[®]
para Educar

Plan de Trabajo

Elaborado por:
Hernán David Bernal

Abril de 2022

Contenido

1.	Gestión del Alcance del Proyecto.....	2
1.1.	Requisitos	2
1.2.	Alcance del Proyecto.....	5
2.	Gestión del Tiempo del Proyecto.....	5
2.1.	Actividades a Desarrollar.....	5
3.	Gestión de la Calidad del Proyecto	6
3.1.	Planificación de la Calidad	6
3.2.	Aseguramiento de la Calidad	6
3.2.1.	Auditorías Internas.	6
3.2.2.	Encuestas Mensuales.	6
3.3.	Control de la Calidad.....	6
4.	Gestión de los Recursos Humanos del Proyecto.....	6
4.1.	Plan de Recursos Humanos.....	6
4.2.	Organización del Proyecto	8
4.3.	Plan de Asignación de Personal.....	8
5.	Gestión de las Comunicaciones del Proyecto.....	9
5.1.	Identificación de los Interesados	9
5.1.1	SELCOMP Ingeniería.....	9
5.1.2	Cliente.....	9
5.2.	Plan de Comunicaciones.....	9
5.3.	Matriz de Responsabilidades.....	10
5.4.	Informes de Desempeño	11
5.4.1.	Informes a SELCOMP Ingeniería	11
5.4.2.	Informes a Computadores para Educar.....	11
6.	Gestión de los Riesgos del Proyecto.....	11
6.1.	Identificación de Riesgos.....	11
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.....	15

Plan de Trabajo para la Ejecución de la Orden de Compra No. 87468
Computadores para Educar**1. Gestión del Alcance del Proyecto****1.1. Requisitos**

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

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	Se envió las hojas de vida de los agentes a la supervisión y fueron aprobadas
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	Se acordó horario de 8:00 am a 6:00 pm. Se labora por demanda en sitio y atención a través de remoto por Teams para los usuarios con trabajo en casa..
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	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	La herramienta de gestión “Aranda” fue suministrada por Selcomp Ingeniería.
7	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.
8	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 descontinuados 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.
9	El proveedor deberá implementar la logística de atención en 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 el horario de los agentes y asignación de la sede.
10	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 sede..

ÍTEM	OBLIGACIÓN	PERIODICIDAD	OBSERVACIÓN Y/O EVIDENCIA
11	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	Los analistas de mesa de servicios gestionan todos los casos que se reciben a través de los diferentes canales (herramienta de gestión de servicios, correo electrónico, vía telefónica y herramienta Teams).
12	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.
13	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.
14	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.

Tabla 1. Requisitos Contractuales

1.2. Alcance del Proyecto

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

El recurso humano requerido por Computadores para Educar es:

- Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 Mensual Mayor o igual a 6 meses-En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_General - zona 1 Jornada Ordinaria-Bronce - 1 Mensual
- Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 Mensual Mayor o igual a 6 meses-En sitio (Instalaciones de la Entidad) - zona 1_Técnico - zona 1 Jornada Ordinaria-Bronce - 1 Mensual

2. Gestión del Tiempo del Proyecto

De acuerdo a lo establecido en el contrato, se contempla un periodo de 12 meses.

Fecha de Inicio: 01/04/2022

Fecha de terminación: 31/12/2022

2.1. Actividades a Desarrollar

2.1.1. Seguimiento de Solicitudes

Los agentes deben gestionar todas las solicitudes e incidentes a través de una herramienta de generación de tiquetes, escalamiento de incidentes y realizar la trazabilidad a las solicitudes efectuadas por la Entidad Compradora.

La herramienta de gestión utilizada para la gestión, seguimiento y registro de los tickets es Aranda, es suministrada por Selcomp Ingeniería y se asignó dos (2) usuarios a la Entidad para su respectivo seguimiento.

Los agentes de mesa de servicios Nivel 1 prestaran atención en sitio en las instalaciones de Computadores para educar, en horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

2.1.2. Mantenimiento Preventivo

El proveedor deberá realizar un mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo y periféricos propiedad computadores para Educar, en las sedes de Montevideo y de la Dirección Ejecutiva ubicadas en la ciudad de Bogotá D.C en las direcciones Calle 17A No 69 F – 49 y Carrera 11 # 71-73, Edificio Davivienda. Piso 10 respectivamente.

Incluir cronograma de actividades a lo largo del proyecto.

3. Gestión de la Calidad del Proyecto

3.1. Planificación de la Calidad

Código	Nombre
GO-P01	Procedimiento Gestión de Operaciones
GO-P01-F07	Informe de seguimiento y control por proyecto
GO-IN01-F02	Informe Ejecutivo Mantenimiento Preventivo
GCA-P01-F02	Acta de reunión
GCA-P04-F04	Listado Maestro de Registros
GO-IN02-R3	Instructivo de mantenimiento y soporte técnico

Tabla 2. Planificación de Calidad

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. Encuestas Mensuales.

La herramienta de Gestión, cuenta con 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 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.

4.1.1. Perfil General

Experiencia

Experiencia mínima de un (1) año en proyectos relacionados con soporte en mesa de servicios de TI, atención telefónica y/o servicio al cliente, atención de servicios con herramientas de soporte remoto.

Habilidades y destrezas

- Aptitud de servicio y atención al cliente (Curso mínimo de ocho (8) horas).
- Excelente manejo de relaciones interpersonales
- Habilidad para negociación
- Disciplina
- Organización
- Capacidad para seguimiento de instrucciones
- Disposición para el trabajo bajo presión
- Habilidades de digitación
- Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, programas de e-mail) (Curso mínimo de 40 horas).
- Habilidades de consulta en Internet
- Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet

4.1.2. Perfil Técnico

Experiencia

General: Con experiencia mínima de dos (2) años en proyectos relacionados con soporte en mesa de servicios de TI, atención telefónica y/o servicio al cliente, atención de servicios con herramientas de soporte remoto o soporte en sitio.

Especifica: Mínimo un (1) año de experiencia en las áreas de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos de cómputo ((Equipos Servidores, almacenamiento, herramientas y librerías de backup, pc de escritorio, Workstation, portátiles, Tablets, impresoras, video beams, video proyectores, equipos de video conferencia, escáner, televisores, Smart TV, pantallas inteligentes, plotters, Switch, unidad controladora acces point, acces point (AP), lectores de código de barras, etc.), instalación y configuración de hardware, instalación de software, programas y aplicaciones, conocimientos en electrónica, soporte básico a redes LAN, cableado

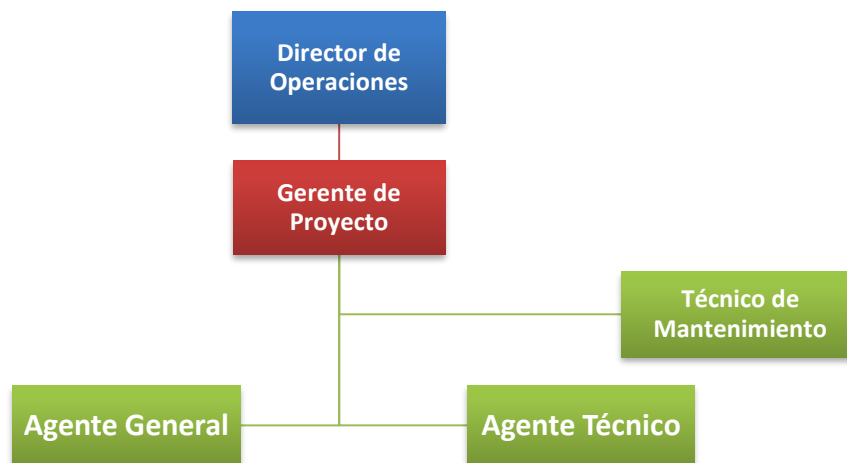
estructurado y conectividad de redes.

Adicional: Un (1) año de experiencia a partir de la fecha de la certificación ITIL 3.0 o superior, en proyectos relacionados con soporte en mesa de servicios de TI, atención telefónica y/o servicio al cliente, atención de servicios con herramientas de soporte remoto o soporte en sitio.

Habilidades y destrezas

- Aptitud de servicio y atención al cliente (Curso mínimo de ocho (8) horas).
- Excelente manejo de relaciones interpersonales
- Habilidad para negociación
- Disciplina
- Organización
- Capacidad para seguimiento de instrucciones
- Disposición para el trabajo bajo presión
- Habilidades de digitación
- Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, programas de e-mail) (Curso mínimo de 40 horas).
- Habilidades de consulta en Internet
- Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet

4.2. Organización del Proyecto



4.3. Plan de Asignación de Personal

Selcomp Ingeniería proveerá al recurso humano con perfil técnico solicitado. El personal asignado al proyecto estará disponible durante la vigencia del contrato y en caso de ejecutarse prórrogas del mismo, luego de lo cual serán retirados y reasignados a nuevos proyectos.

El proveedor dispondrá del personal necesario y debidamente calificado para realizar las actividades referentes a este servicio, en cumplimiento de las obligaciones y ANS. La Entidad Compradora podrá durante la ejecución de la orden de compra, verificar el cumplimiento del perfil del Agente, así como de las habilidades y conocimientos que se requieren para el desarrollo de las funciones; por lo tanto, se reserva el derecho de evaluar los conocimientos del personal técnico y profesional asignado y podrá solicitar al contratista el cambio de este, previo informe del supervisor, cuando se presenten las siguientes circunstancias:

- Cuando el perfil no tenga los conocimientos, habilidades y/o capacidades técnicas para la ejecución de los trabajos.
- Cuando sus actitudes personales no contribuyan con los objetivos trazados.
- Cuando se incumpla con el procedimiento de prestación de servicios técnicos establecidos.

En caso de requerirse se solicitará capacitación, ya sea por necesidades del servicio, ofrecidas por el cliente o por SELCOMP Ingeniería.

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.

5. Gestión de las Comunicaciones del Proyecto

5.1. Identificación de los Interesados

Teniendo en cuenta el objeto del contrato, se realizó la identificación de las personas que tiene un alto impacto en el éxito del proyecto, tanto de Computadores para Educar, como de SELCOMP Ingeniería.

5.1.1 SELCOMP Ingeniería

Ver anexo “GO-P01-F09-R0 Matriz de Interesados - OC87468”

5.1.2 Cliente

Ver anexo “GO-P01-F09-R0 Matriz de Interesados - OC87468”

5.2. Plan de Comunicaciones

Fase	Qué se comunica	Quién comunica	A Quién se comunica	Cómo se comunica (Evidencia)	Periodicidad
Planeación	Contrato y propuesta	Comercial	Operaciones	Correo	Durante la fase de planeación

Fase	Qué se comunica	Quién comunica	A Quién se comunica	Cómo se comunica (Evidencia)	Periodicidad
	presentada.				
Proyecto	Solicitud de servicios	Usuarios	Mesa de Servicio	Correo / Presencial / Extensión	Durante el desarrollo del proyecto
Proyecto	Solicitud de repuestos	Coordinador de proyecto	Gerente de Proyectos	Aranda / Novasoft	Durante el desarrollo del proyecto
Proyecto	Ejecución del mantenimiento preventivo	Gerente de Proyectos.	Supervisor de Contrato	Reuniones, correos	Según programación
Proyecto	Entrega de facturas e informes	Gerente de Proyectos	Supervisor de Contrato	Correo	Mensual
Finalización del proyecto	Acta de terminación del proyecto	Gerente del proyecto	Supervisor de Contrato	Informe escrito	En reunión de Finalización del proyecto

Tabla 3. Plan de Comunicaciones

5.3. Matriz de Responsabilidades

Cargo/Rol	Asignación de Recursos	Atención de Solicitudes y/o Mantenimiento Preventivo	Repuestos	Informes, Conceptos Técnicos y Actas de Cambio	Capacitación	Control y Seguimiento
Gerente de Proyecto	Gestiona la asignación de recursos	Gestiona la asignación de recursos	Gestiona las partes	Elabora y presenta informes	Solicita al área encargada	Realiza seguimiento a la ejecución
Agente Nivel 1 – General		Ejecutan actividades	Solicita e instala las partes	Genera conceptos técnicos		Registra y documenta casos en la herramienta de gestión ARANDA.
Agente Nivel 1 – Técnico		Ejecutan actividades	Solicita e instala las partes	Genera conceptos técnicos		Registra y documenta casos en la herramienta de gestión ARANDA.
Técnico de Mantenimiento		Ejecutan actividades		Diligencia el Formato Hoja de vida de los equipos		Entrega el consolidado de equipos intervenidos

Tabla 4. Matriz de Responsabilidades.

5.4. Informes de Desempeño

Con el fin de informar el desempeño del proyecto se presentarán los siguientes informes.

5.4.1. Informes a SELCOMP Ingeniería

- Informe de Seguimiento y Control (GCA-P01-F01) – Mensual
- Otros requeridos por SELCOMP de acuerdo a las necesidades del Servicio.

5.4.2. Informes a Computadores para Educar

- Informe Ejecutivo de Mantenimiento Preventivo - Una vez ejecutado cada mantenimiento.
- Informe de Gestión - Trimestral

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, pérdida de un cliente.	Pérdidas de imagen, grandes pérdidas económicas, pérdida de varios clientes.
	Sin consecuencias, escasa pérdida financiera	Pequeñas consecuencias fácilmente subsanable, moderadas pérdidas financieras.	Altas pérdidas financieras, implicaciones ambientales moderadas, pérdida moderada de reputación o consecuencias en el mercado.	Consecuencias Múltiples, pérdida financiera importante, fuertes implicaciones ambientales, importantes pérdidas de reputación o consecuencias en el mercado	Salida del negocio, desastre ecológico

Tabla 5. 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 6. 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 7. 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 Agentas 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.	Vacíos de información que son llenados por el rumor, prejuicios positivos o negativos verosímiles pero falsos.	- Fallas de comunicación entre el cliente y el personal del contrato.	10%	3	B

#	Riesgo	Causa	P	I	Cat.*
7.	Incidente de seguridad de información por parte de los Agentes o Coordinador.	- No acatar la política de seguridad de la información de la entidad.	10%	4	M
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: Aceptable (A); Moderado (M); Inaceptable (I)

Tabla 8. 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.
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.

# Riesgo	Estrategia de Respuesta	Acciones de Respuesta
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 mensualmente 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. Recapacitación sobre el tiempo máximo de solución.
9		

Tabla 9. Gestión de Riesgos.

7. Gestión de las Adquisiciones del Proyecto

7.1. Planeación de las Adquisiciones

La cantidad mínima de equipos de soporte permanentes en las instalaciones del Ministerio de Justicia son:

- Dos (2) equipos de soporte
- 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
Hernán Bernal	Gerente de Proyecto	V0	2022/05/11	Elaboración del plan de trabajo