



**Unidad de Planeación Minero Energética**  
**Orden de Compra 84930**



## Plan de Trabajo

Elaborado por:

Gustavo López Díaz

Febrero de 2022

## Contenido

<b>PLAN DE TRABAJO .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>1. Gestión del Alcance del Contrato.....</b>	<b>2</b>
1.1. Objeto del Contrato.....	2
1.2. Requisitos .....	2
<b>2. Equipo de Trabajo .....</b>	<b>2</b>
2.1 Gestión Tiempo del Proyecto.....	11
<b>3. Gestión de Comunicaciones .....</b>	<b>23</b>
3.1. Identificación de interesados .....	23
3.2. Matriz de Comunicaciones.....	0
3.3. Matriz de Responsabilidades.....	0
<b>4. Modelo de Operación .....</b>	<b>0</b>
4.1. Etapa de Implementación.....	1
4.2. Etapa de Transición .....	3
4.3. Etapa de Operación .....	4
4.4. Etapa de Cierre.....	7
<b>5. Gestión de la Calidad del Proyecto .....</b>	<b>7</b>
5.1. Planificación de la Calidad.....	7
5.2. Aseguramiento de la Calidad.....	8
5.2.1. Auditorías Internas.....	8
5.2.2. Visitas de Seguimiento.....	8
5.2.3. Encuestas Trimestrales.....	9
5.3. Control de la Calidad .....	9
<b>6. Gestión de los Riesgos del Proyecto.....</b>	<b>9</b>
6.1. Identificación de Riesgos.....	9
6.2. Planificación de Respuesta a los Riesgos.....	0

## Plan de Trabajo para la Ejecución de la Orden de Compra 84930 de la Unidad Planeación Minero Energética

### 1. Gestión del Alcance del Contrato

#### 1.1. Objeto del Contrato

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

El recurso humano contratado por la UPME mediante la orden de compra No. 84930 son:

- Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 (IT-MS-01-73): tres (3) agentes.
- Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 Profesional (IT-MS-01-145): Uno (1)

#### 1.2. Requisitos

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

ÍTE M	OBLIGACIÓN	CUMPLE	PERIODICIDA D	OBSERVACIÓN Y/O EVIDENCIA
		SI/NO/N o 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	Entregado	El acta se encuentra en la siguiente ruta: X:\Proyectos\UPME_84930\Proceso Contractual

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	El documento se encuentra en la siguiente ruta: X:\Proyectos\UPME_84930\Proceso Contractual
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	El documento se encuentra en la siguiente ruta: X:\Proyectos\UPME_84930\Proceso Contractual
4	Los Servicios de Mesa que involucren recurso	SI	Inicio de la Operación	Todo el persona fue aprobado en los tiempos establecidos

	humano deben ser aprovisionados de acuerdo a los tiempos establecidos a continuación (Tabla 1): Perfil Técnico 15 días Perfil Profesional 20 días			
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	9,5	Durante el transcurso del proyecto
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 equipos en los tiempos estipulados
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	SI	AL TERCER MES	Se está realizando la configuración de la herramienta.

	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.			
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	SI	9,5	Durante el transcurso del proyecto

	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.			
11	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: La Entidad, dicha herramienta de gestión debe contar con un contrato de soporte técnico de fabricante mínimo por la vigencia de la	SI	9,5	La UPME cuenta con el software GLPI versión 9.5.3 para el registro de solicitudes.

	<p>orden de compra, este contrato de soporte es asumido por la Entidad.</p> <p><b>Portafolio de servicios:</b> 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>			
12	<p>Los repuestos, partes o accesorios relacionados en el Anexo No. 2 Bolsa de Repuestos, deben ser originales y nuevos. <b>Antes de su instalación serán revisados por el supervisor o agente de soporte quien</b></p>	SI	9,5	En tiempo o lo que dure el rubro adquirido.



	<b>verificara y aprobara.</b> 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.			
13	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.	SI	9,5	En tiempo o lo que dure el rubro adquirido.
14	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	SI	9,5	En tiempo o lo que dure el rubro adquirido.

	Entidad, quien definirá el paso a seguir para la adquisición del nuevo equipo de reemplazo.			
15	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.	SI	9,5	En tiempo o lo que dure el rubro adquirido.
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	9,5	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	SI	9,5	En tiempo o lo que dure el rubro adquirido.

	garantías hasta la finalización de las mismas.			
18	<b>Acordado</b> 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		Dado que en el documento técnico entregado, no indica nada del monitoreo, pero se brindara apoyo con una herramienta free.
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	N/A	N/A	De acuerdo al anexo técnico suministrado por la entidad, el tablero de control no se requiere

	entregarse dentro de los primeros 90 días contados a partir del acta de inicio.			
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	9,5	El horario de atención es de 7 a.m. a 5:30 pm
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	9,5	Con tiempo de antelación para programar el personal

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	9,5	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	9,5	La entidad cuenta con un correo para la mesa de servicio mesadeservicio@upme.gov.co

24	<p>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.</p>	N/A		<p>Información dada por el supervisor del contrato, indica que no se debe de capacitar en aplicaciones propias, cuando se requiera el supervisor informara.</p>
----	--	-----	--	---

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	9,5	Se solicitara a todo el personal, capacitaciones virtuales con certificado
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	SI	9,5	Intranet

	por palabra clave o identificadores.			
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 GLPI 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	9,5	Durante el transcurso del proyecto



29	<p>La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de los siguientes reportes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS</li><li>• 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.</li><li>• Informes de Inventario de Hardware y Software.</li><li>• Encuestas de satisfacción diligenciadas, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora.</li><li>• Bitácora de cambio de repuestos y equipos con las actas de entrega firmadas a satisfacción de la</li></ul>	SI	De acuerdo a solicitud del cliente	
----	--	----	------------------------------------	--

	<p>Entidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Informe con novedades del servicio</li> <li>• Hoja de Vida de los equipos de cómputo actualizadas</li> </ul>			
30	Acuerdo de confidencialidad	SI	Unica vez	Entregado
31	acceso remoto de equipos de cómputo	SI	9,5	Por medio de Anydesk
32	<p>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</p>	SI	9,5	Se dejan tres equipos propiedad de Selcomp y uno que UPME da en calidad de préstamo

	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.			
33	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 es vía correo y cuentan con una línea telefónica con teléfono físico
34	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	

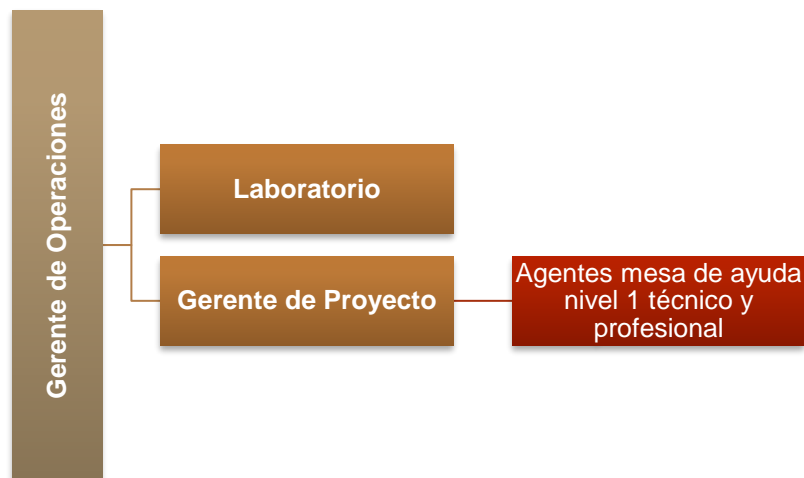
35	<p>Mantenimiento del sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Eliminación de archivos temporales (Internet, de programas y del sistema).</li><li>• Reparar archivos del sistema y de software autorizado de la Entidad.</li><li>• Desinstalación de programas innecesarios que afecten el rendimiento del equipo.</li><li>• Optimizar y desfragmentar las unidades de disco.</li><li>• Comprobar errores en el disco duro.</li><li>• Diagnóstico de hardware y software.</li></ul> <p>Mantenimiento de limpieza:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Soplado de todas las partes internas y externas del equipo, si el equipo lo permite de acuerdo con las indicaciones del fabricante en materia de mantenimientos.</li><li>• Limpieza con espuma especial y/o cualquier otro elemento indispensable para equipos tecnológicos.</li></ul>	SI	Se realizara un mantenimiento preventivo durante la vigencia del contrato	
----	---	----	---	--

36	<p>Otras labores adicionales:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Antes de realizar el mantenimiento preventivo, la Mesa de Servicio realizará un backup de la información del usuario.</li><li>• Registro en el software de mesa de servicios del mantenimiento preventivo realizado al equipo.</li><li>• Actualización del inventario de equipos en el software de mesa de servicios. (Usuario, seriales de las partes que componen el equipo, sistema operativo, aplicativos instalados, etc.).</li><li>• Incluir información de recomendaciones de actualización de hardware y software que permita al equipo extender la vida útil del mismo (Procesador, Memoria, Disco Duro, etc.).</li><li>• Si requiere mantenimiento correctivo, escalarlo a través del software de mesa de servicios.</li></ul>	SI	Se realizara un mantenimiento preventivo durante la vigencia del contrato	Se envió cronograma al supervisor y fue aprobado a partir del 18 de julio del 2022
----	--	----	---	--

37	Se realizará un mantenimiento preventivo adicional sobre los equipos que presenten fallas de funcionamiento (Software y hardware) dentro del mes siguiente a la fecha de realización del mantenimiento preventivo inicial programado.	SI	Se realizara luego de terminar los mantenimientos preventivos programados	
----	---	----	---	--

### Equipo de Trabajo

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



***Agente Mesa de Servicio nivel 1 técnico y profesional***

Servicio de atención en sitio para resolver los requerimientos e incidentes generados por los usuarios.

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:

- ✓ Identificar y diagnosticar los requerimientos e incidentes.
- ✓ Atención prioritaria a los usuarios VIP.
- ✓ Validar la categorización de los requerimientos e incidente y reportar cambio de categorización de ser necesario.
- ✓ Manejar correctamente en términos de cortesía y expectativas, la relación con los clientes internos, durante la resolución de los problemas.
- ✓ Aplicar parches de software en las máquinas cubiertas por este contrato.
- ✓ Eliminar virus en las estaciones de trabajo
- ✓ Actualizar permanentemente a la Mesa de Ayuda, acerca del estatus de la resolución de las solicitudes.
- ✓ Explicar la resolución de las solicitudes a los usuarios, específicamente aquellos casos que pueden ser resueltos por ellos mismos.
- ✓ Controlar el Software instalado y eliminar el mismo en caso de no estar autorizado una vez ha sido validado con el supervisor del contrato.
- ✓ Instalar equipos de respaldo suministrados por la entidad reemplazando aquellos que están sujetos a reparaciones de hardware o software.
- ✓ Apoyar la actualización del inventario de equipos (hardware y software) de microinformática según lineamientos del supervisor del contrato.
- ✓ Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos del inventario. Para los casos en que se requiera un repuesto el servicio correctivo será previamente autorizado por el supervisor del contrato y en caso de no existir el repuesto se debe informar a la entidad compradora para proceder con la respectiva cotización.
- ✓ Recuperar la información de los equipos originales, a los equipos de reemplazo hasta que se ejecute la reparación respectiva.
- ✓ Realizar las Instalaciones masivas de equipos de microinformática.
- ✓ Realizar y/o apoyar las Instalaciones masivas de software en los equipos de microinformática.
- ✓ Otras actividades asignadas por el supervisor del contrato relacionadas con la atención de soporte en sitio.
- ✓ Para los equipos de terceros, no está dentro del alcance de la Mesa de Servicio los mantenimientos preventivos y/o correctivos sobre HW o SW base, estos los debe tramitar el usuario con el proveedor con quien adquirió el equipo.

### **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.

## **2.1 Gestión Tiempo del Proyecto**

Fecha de suscripción del contrato: 17/03/2022

Fecha de Inicio: 24/03/2022

Fecha de terminación: 23/12/2022

## **2. Gestión de Comunicaciones**

### **2.1. Identificación de interesados**

Entidad	Nombre	Cargo/Rol	Correo Electrónico
Selcomp Ingeniería	Diana Victoria Morales	Gerente General	<a href="mailto:diana.morales@selcomp.com.co">diana.morales@selcomp.com.co</a>
Selcomp Ingeniería	Yines Ariza	Directora de Operaciones	<a href="mailto:yined.ariza@selcomp.com.co">yined.ariza@selcomp.com.co</a>
Selcomp Ingeniería	Jennifer Parra Hernández	Directora de Calidad	<a href="mailto:jennifer.parra@selcomp.com.co">jennifer.parra@selcomp.com.co</a>
Selcomp Ingeniería	Gustavo Adolfo Lopez	Gerente de Proyecto	<a href="mailto:gustavo.lopez@selcomp.com.co">gustavo.lopez@selcomp.com.co</a>
Selcomp Ingeniería	Jenny Patricia Guerrero	Financiera	<a href="mailto:contabilidad@selcomp.com.co">contabilidad@selcomp.com.co</a>



Selcomp Ingeniería	José Martínez	Aprovisionamiento	<a href="mailto:aprovisionamiento@selcomp.com.co">aprovisionamiento@selcomp.com.co</a>
Selcomp Ingeniería	Martha Angulo	Almacén	<a href="mailto:almacen@selcomp.com.co">almacen@selcomp.com.co</a>
UPME	Edgar Alexander Pérez Guavita	Supervisor Contrato	<a href="mailto:Edgar.perez@upme.gov.co">Edgar.perez@upme.gov.co</a>

## 2.2. Matriz de Comunicaciones

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

Emisor	Qué se comunica	Receptor	Frecuencia	Medios de entrega	Registro	A quién se escala	Cómo se retroalimenta
Gerente de Proyecto	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.
Gerente de Proyecto	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	Gerente de Proyecto	Según Necesidad	Correo electrónico: Reuniones	PQR registrado en SGC de Selcomp	Gerente de Proyecto	Respuesta con plan de acción al cliente
<b>Nivel Operativo</b>							
Usuarios de la UPME	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
Agente mesa de ayuda	Caso solucionado	Usuario final	Por demanda	Aranda	Caso en la herramienta de Gestión	A quien corresponda	Autorización de cierre del caso
<b>Administrativos Internos</b>							
Gestión Calidad	Respuesta a un requerimiento Programa de auditorías Resultado de auditoría Solicitudes de mejoramiento	Gerente de Proyecto	Por demanda	Correo electrónico Comunicados Escritos Reuniones de Trabajo	Solicitud formal	A quien corresponda	Plan de Calidad Cambio, actualización o creación de un documento Acción correctiva o preventiva
Gestión SSGT	Programa de Salud Ocupacional Respuesta a un requerimiento Resultado de	Gerente de Proyecto	Por demanda	Correo electrónico Comunicados Escritos Reuniones de Trabajo	Solicitud formal	A quien corresponda	Acciones Correctivas y preventivas Competencia SSGT Dotación de

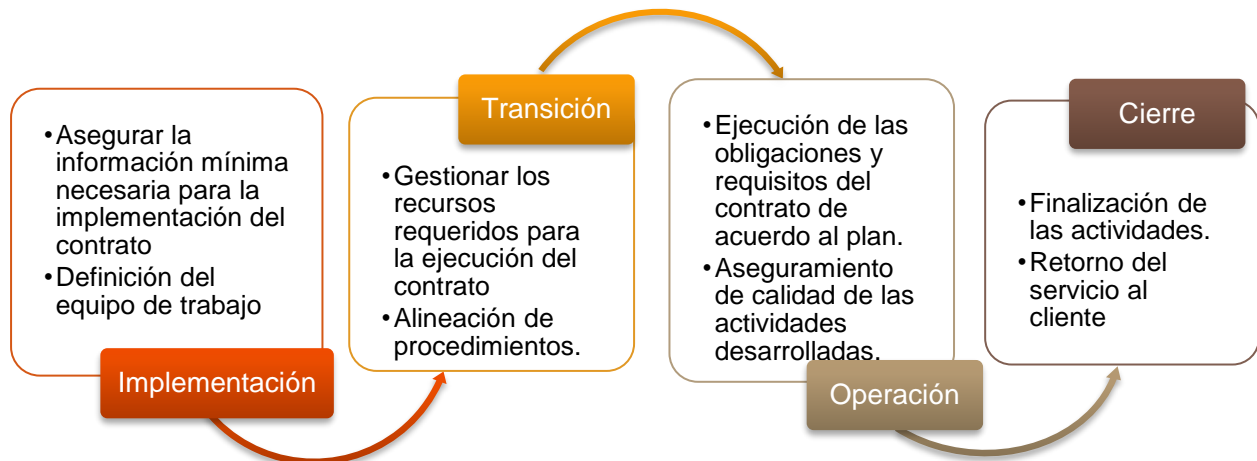
Emisor	Qué se comunica	Receptor	Frecuencia	Medios de entrega	Registro	A quién se escala	Cómo se retroalimenta
	Inspecciones Entrenamiento						EPPs Trabajo Seguro
Gerente de Operaciones	Plan Estratégico Objetivos del Área Aprobación de Recursos	Gerente de Proyecto	Cuando sea requerido	Correo electrónico Comunicados 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
Gerente de Proyecto	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

### 2.3. Matriz de Responsabilidades

Cargo/Rol	Soporte y Asistencia técnica	Informes	Capacitación	Control y Seguimiento
Agente mesa de servicio	Realizar las actividades de soporte de acuerdo con las solicitudes generadas en la herramienta de gestión.		Asistir a las capacitaciones que se requiera	
Gerente de Proyecto		Realizar los informes de acuerdo con la información suministrada por la herramienta de gestión.		Realizar seguimiento a las actividades desarrolladas durante la ejecución del contrato
Supervisor de contrato			Brindar la información y conocimientos necesarios para la ejecución del contrato	Supervisa el desarrollo de todas las actividades

### 3. Modelo de Operación

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:



### 3.1. 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 Nivel 1 técnico y profesional: 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 trasmite 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 la UPME, 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 la UPME.

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 la UPME 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 la UPME, 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

### **3.2. 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 al soporte del técnico en sitio, para el desempeño de sus labores. Entender y asimilar la metodología de operación de soporte de La UPME, revisar, actualizar y crear los procedimientos necesarios.

Medición de los indicadores y nivel de cumplimiento con el modelo de operación planteado por la UPME, 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, medición de los indicadores, alinear procedimientos e identificar necesidades de documentación.
- Agente Mesa de Servicio Nivel 1 Técnico y Profesional: brindar soporte e identificar necesidades de capacitación y documentación.

#### **Actividades:**

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

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

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

La entidad brindara la capacitación al grupo de trabajo sobre:

- Manejo de la herramienta de gestión
- 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 la UPME durante la etapa de transición, 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

### **3.3. Etapa de Operación**

La fase de Operación tendrá una duración de 9.5 meses, periodo durante el cual se realizarán las actividades de manera continua e ininterrumpida de acuerdo los requisitos y obligaciones contractuales:

- Mantenimiento Correctivo y asistencia técnica.
- Mantenimiento preventivo
- Gestión de Repuestos
- Informes de Gestión
- Encuestas de satisfacción y mejoramiento continuo.

Mensualmente se entrega a la Unidad Planeación Minero Energética el informe de gestión mensual, donde se brinda información de la cantidad de casos gestionados, sus categorías y áreas que utilizaron el servicio de soporte y control de los repuestos solicitados, aprobados y entregados a satisfacción, como también de la misma forma se entregara las horas extras utilizadas durante el mes.

Durante esta etapa Selcomp ingeniería contempla el siguiente personal:

- Gerente de Proyecto: Seguimiento y control de las actividades desarrolladas
- Agentes de Mesa Servicio Nivel 1 Técnico Profesional: Ejecución de actividades de soporte para el mantenimiento correctivo y asistencia técnica del parque de TI de la Unidad Planeación Minero Energética.
- Personal de mantenimiento preventivo: ejecutará y documentará las actividades de mantenimiento preventivo.

#### **Actividades:**

- Mantenimiento Correctivo y asistencia técnica.

Durante la ejecución del contrato se realizará el soporte y asistencia técnica al parque de TI de la Unidad Planeación Minero Energética, mediante la atención y solución de los casos escalados al personal técnico de soporte de Selcomp Ingeniería a través de la herramienta de gestión GLPI

- Mantenimiento Preventivo

Se ejecutará un mantenimiento preventivo durante la vigencia del contrato en el mes de julio, de acuerdo con el cronograma enviado en la etapa de transición.

Con el primer mantenimiento se realizará el inventario del parque TI de la entidad con su respectiva hoja de vida con información de su ubicación física, subgerencia a la cual pertenece, dependencia, nombre del usuario responsable, número del serial, marca y modelo del equipo. Al finalizar cada mantenimiento se realizará entrega del informe al supervisor del contrato.

- Gestión de repuestos

El contrato contempla una bolsa de repuestos de \$19.071.310,17 de pesos más IVA, por medio de esta bolsa la entidad podrá adquirir los repuestos necesarios para la correcta operatividad del equipo. La adquisición de los repuestos se realizará de la siguiente forma:

- El supervisor del contrato a través del personal técnico de soporte y de acuerdo con el diagnóstico realizado, solicita la cotización.
- Selcomp Ingeniería realiza el envío de la cotización al supervisor del contrato quien autorizará o no la misma.
- Si la cotización es autorizada, el supervisor de contrato enviara notificación para

confirmar su adquisición.

- Selcomp ingeniería realiza la adquisición y entrega del repuesto.
- El personal técnico en sitio realiza la instalación y validación de correcto funcionamiento.
- El supervisor del contrato firma la conformidad de entrega e instalación del repuesto solicitado.
- El gerente de proyecto lleva el registro de cada repuesto para su control y notificará el consumo de la bolsa en el informe de gestión mensual que entregará a la Unidad Planeación Minero Energética.

- Informes de Gestión

Mensualmente durante los 5 primeros días hábiles se realiza la entrega del informe de gestión mensual que contempla la siguiente información: casos atendidos y registrados en el mes con el detalle por dependencias y tipo de servicios atendidos, bolsa de repuestos con la información detallada de consumo, uso de las horas extras y estado del presupuesto y observaciones y generalidades de la operación en el mes.

- Gestión de calidad

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

La metodología para velar y controlar el cumplimiento son:

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

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

## **Entregables**

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

### **3.4. 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 Mesa de Servicio Nivel 1 Técnico y Profesional: Aprendizaje y ejecución de actividades de soporte para el mantenimiento correctivo y asistencia técnica del parque de TI de la UPME.

#### **Actividades:**

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

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

Se firma el acta de cierre del contrato.

#### **Entregables**

- Acta Cierre

## **4. Gestión de la Calidad del Proyecto**

### **4.1. 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-R8	Procedimiento Gestión de Operaciones
GO-IN07-R3	Instructivo de seguimiento a proyectos
GO-IN11-R1	Instructivo de control de repuestos
GO-P01-F05-R1	Llamados de Atención
GO-P01-F07-R4	Informe de seguimiento y control por proyecto
GO-P05-R1	Procedimiento Subproceso Mantenimiento Preventivo
GO-IN01-F02-R0	Informe Ejecutivo Mantenimiento Preventivo
GO-IN01-F10-R0	Acta de inicio Mantenimiento Preventivo
GO-IN01-F11-R0	Acta de Finalización Mantenimiento Preventivo
GO-P02-R3	Procedimiento de Laboratorio
GO-P06-R0	Procedimiento Recepción Equipos en laboratorio
GCA-P02-R15	Procedimiento Acciones de Mejora
GCA-IN02 R1	Instructivo de gestión de riesgos y oportunidades
GCA-P01-F02-R1	Acta de reunión
GCA-P04-F03-R5	Listado de Maestro de Documentos Externos
GCA-P04-F04-R6	Listado Maestro de Registros

## 4.2. Aseguramiento de la Calidad

Con el objetivo de mantener la calidad de los servicios ofrecidos por Selcomp Ingeniería se aplicará las siguientes actividades:

### 4.2.1. Auditorías Internas.

Durante la ejecución del contrato se realizará una auditoría interna con el fin de constatar que los requisitos del cliente, legales y del Sistema de Gestión de la Calidad se cumplan. De igual forma, en procura de detectar posibles mejoras a la prestación de los servicios.

### 4.2.2. Visitas de Seguimiento.

Se programaran dos 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.

#### **4.2.3. Encuestas.**

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

#### **4.3. 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.

### **5. Gestión de los Riesgos del Proyecto**

#### **5.1. Identificación de Riesgos**

A continuación, se presentan los riesgos detectados en el contrato de la UPME, 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

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

	Impacto				
Probabilidad	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

#	Etapas	Riesgo	Causa	P	I	Cat.*
1.	Implementación	Solicitud de cambios en el alcance del contrato.	- Generación de nuevas expectativas del cliente no especificadas en el contrato.	30%	1	B
2.	Transición	Falla de los equipos PC asignados a los técnicos.	.1 Entrega de equipo defectuoso.	30%	2	B
	Operación		.2 Falla del equipo / Mala manipulación.	30%	1	B
3.	Transición	Medición de tiempos de atención y solución en la herramienta que no coinciden con el tiempo real empleado.	- Parametrización de tiempos erróneos en la herramienta de gestión.	70%	1	B
	Operación					
4.	Operación	Imposibilidad de registrar y/o documentar los casos en la herramienta de gestión.	- Fallo de la herramienta de gestión (GLPI) del cliente.	10%	1	B
5.	Operación	El personal técnico de soporte 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
6.	Operación	Cambios en el cronograma del mantenimiento preventivo.	.1 Por solicitud del cliente.	30%	1	B
			.2 Situaciones a nivel del cliente que impiden la ejecución del mantenimiento de acuerdo con el cronograma	50%	1	B
			.3 Falta de algún insumo para la ejecución de la actividad.	10%	2	B
7.	Operación	No se ejecuta el mantenimiento preventivo de acuerdo con lo planeado	- Algún evento de fuerza mayor sin control del cliente ni de Selcomp	10%	1	B



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

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

## 5.2. 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 personal técnico de soporte, este es entregado a laboratorio para validar su estado y dejarlo operativo para su entrega.
2.2	Mitigar	El equipo será enviado al laboratorio de Selcomp y se suministra uno de soporte durante el tiempo de revisión del equipo.
3	Mitigar	Se notificará a la UPME la novedad, en la descripción de los avances del caso, el personal técnico de soporte anotará la fecha y hora de la acción realizada y la solución dada, con el objetivo de calcular el tiempo real de atención y solución del caso.
4	Mitigar	El supervisor de contrato notificará a través de llamada o correo al personal técnico de soporte sobre la solicitud, brindando la información necesaria para su atención. El personal técnico de soporte llevará un registro de la solicitud con el detalle, y la documentación de la gestión de este; para que en el momento que este habilitado la herramienta la UPME pueda generar los casos en la herramienta y el personal técnico de soporte pueda realizar la respectiva documentación.
5.1 5.3	Mitigar	Si la ausencia del técnico es superior a 4 horas se pedirá apoyo a laboratorio para cubrir la vacante, de ser el profesional se realizara un plan canguro con un recurso técnico para cubrir en momentos específicos y de primera necesidad.
5.2	Mitigar	Se llegará a un acuerdo con el cliente para el manejo del permiso, si el tiempo de permiso pone en riesgo la operación del cliente, se solicitará apoyo a laboratorio para cubrir la vacante.
5.4	Mitigar	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.
6.1 6.2	Compartir	Se notificará de forma formal al cliente sobre el cambio en el cronograma y se entregará uno nuevo con las modificaciones necesarias.
6.3	Mitigar	En la planeación del mantenimiento se contará con toda la información necesaria para su ejecución, cantidad y tipo de equipos para definir y entregar los insumos suficientes para su ejecución.

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

CONTROL DE CAMBIOS				
ELABORÓ	ROL	VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
Gustavo Adolfo López Díaz	Gerente de Proyecto	V0	2022-04-21	Creación del documento