

Objetivo

Centralizar y coordinar la gestión de los proyectos, para garantizar la prestación del servicio de acuerdo a los requerimientos del cliente, en condiciones óptimas de eficacia, calidad, satisfacción y control de costos.

Alcance

El presente documento aplica a los funcionarios de los procesos gestión comercial, gestión de operaciones, gestión financiera, gestión humana, gestión de aprovisionamiento y a todos los proyectos en ejecución.

Definiciones

Adjudicación de proyecto: es el documento que emite el ente contratante para informar a la empresa favorecida de la adjudicación de un contrato.

Calidad: totalidad de las características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer necesidades establecidas e implícitas.

Cliente: receptor de un producto o servicio proporcionado por el proveedor.

Conformidad: cumplimiento de los requisitos especificados.

No conformidad: el no cumplimiento de requisitos especificados.

Plan de trabajo: documento que contiene los requerimientos del cliente, recursos ofrecidos tanto a nivel técnico como humano y físico, funciones de los diferentes cargos.

Registro: documento que entrega evidencia objetiva de actividades efectuadas o resultados obtenidos.

Requisitos para la calidad: expresión de las necesidades o su traducción en un conjunto de requisitos establecidos cuantitativamente o cualitativamente para las características de una entidad, a fin de hacer posible su realización o examen.

Servicio: resultado producido en la interface entre el proveedor y el cliente y por las actividades internas del proveedor para satisfacer las necesidades del usuario.

Verificación: confirmación mediante examen y aporte de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

Descripción del procedimiento

| Actividad | Descripción | Responsable |
|---|--|--|
| 1. Inicio | | |
| 2. Notificación de Adjudicación | Al momento de conocer la adjudicación de un contrato, el Departamento Comercial notificará (de forma verbal o escrita) al Departamento de Operaciones y suministrará la información necesaria. | Departamento Comercial |
| 3. Planeación de la Operación del Proyecto | <p>El Director de Operaciones asigna un Director de Proyectos y notifica a las áreas interesadas (de forma verbal o escrita). Una vez notificado, iniciará la identificación de los recursos físicos, humanos y de infraestructura necesarios para la ejecución del proyecto y gestionará la asignación de los mismos.</p> <p>NOTA: Para los casos donde la propuesta incluya el Director de Proyecto y éste no sea modificado, no habrá lugar a la asignación de una nueva persona para dicho rol. De igual forma, en caso de renovación de contratos con Director de Proyectos vigente en la organización, y siempre y cuando no haya necesidad de realizar su cambio, no habrá una nueva asignación y notificación.</p> <p>El Director del Proyecto se encargará de la realización del plan de trabajo, de acuerdo al formato "P01-F06 Plan de Trabajo".</p> <p>Nota: En el plan de trabajo se pueden adicionar los puntos que sean necesarios para el desarrollo del proyecto, cumpliendo con los estándares mínimos requeridos mencionados en el "P01-F06 Plan de Trabajo".</p> <p>El Director de Operaciones hace una revisión general al Plan de Trabajo para ser publicado en la intranet, donde quedará disponible para el personal que lo quiera o deba consultar. El plan quedará solo en copia magnética.</p> <p>El Director del Proyecto da a conocer el plan de trabajo definitivo y aprobado al equipo del proyecto asignado.</p> | Director de Operaciones/ Director de Proyectos |
| 4. Inicio del proyecto | <p>El Director del Proyecto efectúa la reunión de inicio del proyecto en la cual se da a conocer al cliente (supervisor, interventor o delegado del cliente) el grupo de trabajo, los recursos, obligaciones, entre otras especificaciones definidas, , se debe dejar evidencia de esta actividad en el formato "GCA-P01-F02 Acta de reunión" o en su defecto en el formato que disponga el cliente para el acta de inicio.</p> <p>NOTA: Para los proyectos con renovación de contrato, no se elaborará acta de inicio.</p> | Director de Proyectos |
| 5. Ejecución del Proyecto | De acuerdo con el plan de trabajo, pliegos, respuesta a pliegos, adendas, de cada proyecto donde se define el objeto del contrato, equipos a atender, requerimientos específicos del cliente, mantenimientos preventivos, funciones, canales de comunicación y el instructivo de mantenimiento, el coordinador asignado se encarga de velar porque los requisitos del cliente se cumplan. Todo lo anterior bajo la continua supervisión del Director de Proyecto y de acuerdo al "GO-IN07 Instructivo Seguimiento a Proyectos". | Director de Proyectos / Coordinador de Proyecto |

| | | |
|-------------------------------------|---|--|
| 6. Finalización del contrato | <p>Al terminar un contrato se debe hacer un inventario por parte del Coordinador del Proyecto o Director de Proyecto, para verificar los pendientes que se tienen a esa fecha (fecha de terminación contractual), de acuerdo a los requisitos del contrato, el cual será verificado por el Director del Proyecto, y una vez aprobado se envía al interventor o supervisor por parte del cliente.</p> <p>En caso de quedar pendientes, se debe realizar el respectivo seguimiento por parte del Director del Proyecto y/o el coordinador de proyecto, con el fin de que los compromisos adquiridos se cumplan y poder obtener una aceptación final del cliente, evidenciada en la aprobación de la facturación final del contrato. La liquidación final del contrato es un documento que tramita el interventor por parte de la entidad.</p> <p>NOTA: No todos los contratos requieren acta de Liquidación.</p> | <p>Director de Proyectos / Coordinador de Proyecto</p> |
| 7. Fin | | |

Matriz de comunicación

| Motivo | Quién | Con quién | Canal | Frecuencia | Evidencia |
|---|------------------------|--|--|---|-------------------------------------|
| Adjudicación de Contrato | Gestión Comercial | Gestión de Operaciones | e-mail o verbal | De acuerdo a las adjudicaciones presentadas | Correo electrónico, donde aplique. |
| Publicación Plan de Trabajo | Gestión de Operaciones | Gestión de Calidad y Servicio al Cliente | e-mail | De acuerdo a las notificaciones de adjudicación | Plan de trabajo/correo electrónico. |
| Solicitud de Personal para la ejecución de los proyectos | Gestión de Operaciones | Gestión Humana | e-mail | De acuerdo a requerimientos de personal | Correo electrónico |
| Solicitud de equipos, repuestos, insumos, otros elementos | Gestión de Operaciones | Gestión de Aprovisionamiento | Novasoft | De acuerdo a las necesidades del proyecto | Solicitudes vía Novasoft |
| Facturación de servicios y/o repuestos | Gestión de Operaciones | Gestión Financiera | e-mail | De acuerdo a la forma de pago establecido | Correos, facturas |
| Requerimientos del cliente | Gestión de Operaciones | Cliente | Teléfono, e-mail, comunicados, informes | De acuerdo a las necesidades del proyecto | Correos, informes, comunicados |
| Seguimiento, escalamiento de requerimientos del cliente o del equipo de trabajo | Gestión de Operaciones | Gestión de Operaciones | e-mail. Conversación personal, teléfono, reuniones | De acuerdo a las necesidades del proyecto | Correos, informes, actas |

| | | | | | |
|---|------------------------|---------|------------------------------|--------------------------|------------------------------------|
| Aceptación de entregables y cierre de contrato. | Gestión de Operaciones | Cliente | e-mail, teléfono, reuniones. | Al finalizar el contrato | Correos, informes, actas, factura. |
|---|------------------------|---------|------------------------------|--------------------------|------------------------------------|

Matriz control de cambios

| Revisión | Elaboró | | Revisó | | Aprobó | | Naturaleza de cambios |
|----------|---------------|------------|---------------------------|------------|-----------------|------------|--|
| | Firma | Fecha | Firma | Fecha | Firma | Fecha | |
| 0 | D.V.M. | 2008-05-02 | E.M.C. | 2008-05-06 | S.A. | 2008-05-09 | Elaboración inicial. |
| 1 | D.V.M. | 2009-01-20 | P.B. | 2009-01-21 | S.A. | 2009-01-22 | Adición de solicitud de kit de herramienta según SAM 08-093. |
| 2 | D.V.M. | 2009-02-12 | P.B. | 2009-02-13 | S.A. | 2009-02-16 | Modificación elaboración del plan de calidad según SAM 09-001 y paso de indicadores del servicio especializado a este subproceso. |
| 3 | D.V.M. | 2009-04-15 | P.B.M. | 2009-04-16 | S.A. | 2009-04-17 | Modificación fórmulas de indicadores. Adición de forma de inicio de contrato con evidencia Acta de Inicio. Cambio de responsable del cálculo del indicador Novedades. |
| 4 | Diana Morales | 2011-12-15 | Omar Rojas | 2012-01-16 | Salvador Angulo | 2012-02-01 | Modificación del "Objetivo", "Alcance", "Descripción del Proceso" ("Entradas", "Etapa", "Responsable", "Actividad" y "Salida"), "Parámetros de Control", "Seguimiento", "Recursos", "Procesos de Apoyo", "Registros", "Documentos" y "Matriz de Comunicación". |
| 5 | Diana Morales | 2013-04-10 | Jackeline Ordóñez Barbosa | 2013-04-12 | Salvador Angulo | 2013-04-15 | Actualización de actividades, unificación del SGC de SI y MH, modificación del código y del logo. |

| | | | | | | | |
|---|-------------------|------------|---------------------------|------------|------------------------|------------|---|
| 6 | Diana Morales | 2013-05-15 | Jackeline Ordóñez Barbosa | 2013-05-21 | Salvador Angulo | 2013-05-25 | Alineamiento del objetivo del Procedimiento Gestión de Operaciones con la Caracterización del proceso. Ajuste de la caracterización y de los parámetros que aplican al subproceso Operación Nacional. |
| 7 | Diana Morales | 2018-02-14 | Leidy Mondragón | 2018-03-09 | Salvador Angulo | 2018-03-09 | Ajuste del objetivo del procedimiento para alinearlo con la caracterización del Proceso. Cambio de redacción en la actividad No. 5 Ajuste en la matriz de comunicaciones respecto a las evidencias de solicitud de personal y recursos. |
| 8 | Diana Morales | 2019-03-04 | Leidy Mondragón | 2019-03-04 | Salvador Angulo | 2019-03-05 | Inclusión de nota en el numeral 2 para adición de puntos en el plan de trabajo según necesidad del proyecto. |
| 9 | Yined Ariza Marín | 2020-08-03 | Jennifer Parra Hernández | 2020-08-04 | Diana Victoria Morales | 2020-08-05 | Inclusión de NOTAS de excepción y ajuste de proceso. |