



Artesanías de Colombia
Contrato ADC-2022-188



Plan de Trabajo

Elaborado por:
Gustavo López Díaz

Febrero de 2022

Contenido

1.	Gestión del Alcance del Proyecto	3
1.1.	Requisitos	3
1.2.	Alcance del Proyecto	5
2.	Gestión del Tiempo del Proyecto	5
2.1.	Actividades a Desarrollar.....	5
2.1.1.	Etapas de Implementación	6
2.1.2.	Etapas de Transición	8
2.1.3.	Etapas de Operación	10
2.1.4.	Etapas de Cierre	13
3.	Gestión de la Calidad del Proyecto	14
3.1.	Planificación de la Calidad	14
3.2.	Aseguramiento de la Calidad.....	15
3.2.1.	Auditorías Internas	15
3.2.2.	Visitas de Seguimiento	15
3.2.3.	Encuestas Trimestrales	15
3.3.	Control de la Calidad	15
4.	Gestión de los Recursos Humanos del Proyecto	16
4.1.	Plan de Recursos Humanos	16
4.2.	Plan de Asignación de Personal.....	17
4.3.	Informes de Desempeño	17
5.	Gestión de las Comunicaciones del Proyecto	17
5.1.	Identificación de los Interesados.....	17
5.1.1.	Selcomp Ingeniería	17
5.1.2.	Cliente	17
5.2.	Plan de Comunicaciones.....	18
6.	Gestión de los Riesgos del Proyecto.....	20
6.1.	Identificación de Riesgos	20
6.2.	Planificación de Respuesta a los Riesgos.....	23

7.	Gestión de las Adquisiciones del Proyecto	26
7.1.	Planeación de las Adquisiciones.....	26
7.2.	Realización de Adquisiciones.....	26
7.3.	Seguimiento y Supervisión de las Adquisiciones	26

Plan de Trabajo para la Ejecución del Contrato ADC-2022-188 Artesanías de Colombia

1. Gestión del Alcance del Proyecto

1.1. Requisitos

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

ÍTEM	OBLIGACIÓN	CUMPLE	PERIODICIDAD	OBSERVACIÓN Y/O EVIDENCIA
		SI/ NO/ No Aplica (N/A)		
1	Realizar Inventario inicial del parque TI de la entidad el cual debe contener hoja de vida individual física de los equipos, donde se incluya: - Ubicación Física: Subgerencia a la cual pertenece, Dependencia. - Nombre del Usuario responsable. - Tipo de Servicio Prestado - Número del Serial: CPU, monitor, teclado, mouse, escáner, impresoras, servidor. - Marca y modelo del equipo - Software licenciado instalado	N/A	Una única vez	Se inició el 21 de febrero por parte del técnico, con el fin de tener un estimado para el preventivo.
2	Entrega cronograma semestral de mantenimiento indicando claramente los equipos a los cuales se les efectuará el	N/A	Una única vez	Se envió cronograma de ejecución del mantenimiento preventivo para el mes de mayo.
3	Cada semestre se deberá entregar los respectivos reportes en medio magnético, donde se indique las tareas desarrolladas y las observaciones que dieran lugar (Preventivo)	N/A	Una única vez	Se entregará una vez ejecutado el mantenimiento preventivo
4	Suministrar (1) técnico, o persona capacitada en sitio, quien realiza las actividades sujetas al objeto del contrato: cinco días por semana (40 horas semanales) y demás personal técnico capacitado en las actividades objeto del contrato.	SI	Durante la ejecución del contrato	Se cuenta con una persona en sitio quien realiza las actividades sujetas al objeto del contrato y los servicios solicitados.
5	Realizar soporte y mantenimiento a los equipos, incluyendo corrección de fallas, disposiciones y asesoría para mejorar su funcionamiento, instalación de software licenciado para lo cual debe contar con autorización por funcionarios encargados de la gestión tecnológica de Artesanías de Colombia, para la realización de todos los cambios realizados en el parque TI de la entidad, que afecten o modifiquen las configuraciones estándar.	SI	Durante la ejecución del contrato	Casos solicitados y registrados en GLPI
6	Solicitar previamente y por escrito, autorización para extraer copias de la base de datos o archivos o cualquier otro elemento que este almacenado en la infraestructura tecnológica de Artesanías de Colombia S.A.	N/A	Durante la ejecución del contrato	No se requiere información de DB.
7	Responder frente a las posibles fallas durante a ejecución del mantenimiento y donde se demuestre su responsabilidad ante los daños causados a los equipos.	N/A	Durante la ejecución del contrato	Pendiente de inicio de mantenimientos preventivos
8	Acoger las políticas de seguridad de la información y control de acceso de Artesanías de Colombia y manejar de manera confidencial la información que le sea entregada, así como toda aquella que se genere entorno a la actividad desempeñada y no emplearla en beneficio propio o de terceros.	SI	Durante la ejecución del contrato	Información suministrada durante la inducción al cargo por parte de la Ingeniera Maria Irma Linares y es aplicada durante la ejecución del contrato
9	Mantener en secreto, los códigos de acceso a los sistemas de información y recursos tecnológicos de Artesanías de Colombia, que corresponden a los códigos de usuarios y contraseñas que le han sido otorgados para el desempeño de sus actividades. Lo anterior, porque todas las acciones que se realicen en nombre de estos códigos de usuarios serán responsabilidad del proveedor.	SI	Durante la ejecución del contrato	Entregados durante la introducción al cargo por parte de la Ingeniera Maria Irma Linares
10	Utilizar las herramientas tecnológicas suministradas por Artesanías de Colombia, atendiendo las instrucciones técnicas o procedimentales para realizar control y gestión de los casos reportados.	SI	Durante la ejecución del contrato	Conocimiento del manual de soporte de Artesanías de Colombia
11	Atender con prioridad los incidentes que pongan en riesgo la operación, prestigio o recursos de Artesanías de Colombia.	SI	Durante la ejecución del contrato	Casos solicitados y registrados en GLPI
12	Atender las normas de seguridad física de Artesanías de Colombia disponga en sus instalaciones.	SI	Durante la ejecución del contrato	El técnico acata los protocolos de Bioseguridad de Selcomp Ingeniería y Artesanías de Colombia
13	Reportar el estado de las solicitudes, cuando esto sea solicitado por el personal encargado de la Gestión de TICS de la Entidad.	SI	Durante la ejecución del contrato	Casos solicitados y registrados en GLPI
14	Informar o escalar de forma inmediata, todo caso o suceso que ponga en riesgo la infraestructura TICS, operación o seguridad de la información de la entidad.	N/A	Durante la ejecución del contrato	Casos solicitados y registrados en GLPI y basados en la matriz de escalamiento de la entidad.
15	Atender y aplicar buenas prácticas de mercado, asociados a la prestación de los servicios TICS.	SI	Durante la ejecución del contrato cuando sea solicitado	Para este mes no se realizó ninguna cotización ni entrega de repuestos

Tabla 1. Requisitos Contractuales

1.2. Alcance del Proyecto

Selcomp Ingeniería realizará el mantenimiento preventivo y correctivo el cual incluye soporte y asistencia técnica, al parque de TI de Artesanías de Colombia S.A.

2. Gestión del Tiempo del Proyecto

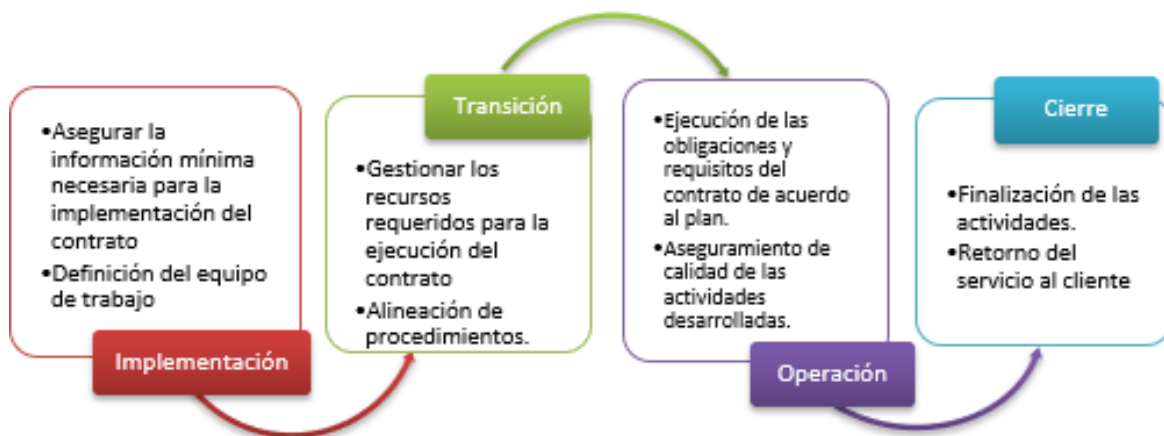
Fecha de suscripción del contrato: 27/01/2022

Fecha de Inicio: 01/02/2022

Fecha de terminación: 31/12/2022

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.

- Técnico de Soporte: 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 contrato firmado entre las partes, y se tramita las respectivas pólizas.

Se trasmite a la gerencia del proyecto el objeto y alcance del contrato

- Selección y vinculación del personal

Con el apoyo del área de gestión humana se realiza la selección y vinculación del técnico de soporte idóneo que estará en las instalaciones de Artesanías de Colombia durante la ejecución del contrato.

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

Se entrega al técnico de soporte en sitio todos elementos necesarios y suficientes para la ejecución de sus actividades definidas dentro del alcance del contrato.

- Reunión de Kickoff

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

- Reunión de Inicio.

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

Entregables

- Acta de Inicio
- Acta de Kickoff

2.1.2. Etapa de Transición

Esta etapa tendrá una duración de 2 semanas 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 Artesanías de Colombia:

Durante esta etapa Selcomp ingeniería contempla el siguiente personal:

- Gerente de Proyecto: Seguimiento y control de las actividades desarrolladas
- Técnico de Soporte: Aprendizaje y ejecución de actividades de soporte para el mantenimiento correctivo y asistencia técnica del parque de TI de Artesanías de Colombia.

Actividades:

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

Validación del lugar de trabajo designado por Artesanías de Colombia de la persona que estará brindando soporte en sitio y 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 Artesanías de Colombia
- El Supervisor de contrato o quien éste delegue brindará capacitación al técnico de soporte sobre:
 - o Manejo de la herramienta de gestión propiedad de Artesanías de Colombia GLPI.
 - o Identificación y tiempos de atención de los usuarios VIP.
 - o Escalamiento de los casos.
 - o Acceso a los sistemas de información de la Entidad.
 - o Procedimiento de atención, solución, documentación y cierre de casos.
 - o Conocimiento y entendimiento de las políticas de seguridad de Información de la entidad:
 - Políticas de Backup.
 - Manejo de copias de la información.
 - Manejo de las bases de datos.
 - Confidencialidad de la información entregada en custodia de Selcomp Ingeniería (usuarios y contraseñas)
- Entrega del cronograma de mantenimiento

Se enviará la propuesta de fechas para la ejecución de los dos mantenimientos preventivos definidos en el contrato para revisión del supervisor de contrato y programación de reunión para aclaración y aprobación de fechas y metodología de ejecución del mantenimiento preventivo.

- Validación del plan de trabajo y los riesgos

De acuerdo con la validación de la operación de Artesanías durante esa semana de

transición, la gerencia de proyectos revisará, y de ser necesario, actualizará el plan de trabajo y los riesgos del contrato.

Entregables

- Cronograma de Mantenimiento Preventivo
- Plan de trabajo
-

2.1.3. Etapa de Operación

La fase de Operación tendrá una duración de 11 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 Artesanías de Colombia 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.

Durante esta etapa Selcomp ingeniería contempla el siguiente personal:

- Gerente de Proyecto: Seguimiento y control de las actividades desarrolladas
- Técnico de Soporte: Ejecución de actividades de soporte para el mantenimiento correctivo y asistencia técnica del parque de TI de Artesanías de Colombia.
- 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 Artesanías de Colombia, mediante la atención y solución de los casos escalados al técnico de soporte de Selcomp Ingeniería a través de la herramienta de gestión GLPI

- Mantenimiento Preventivo

Se ejecutarán dos mantenimientos preventivos durante la vigencia del contrato en el mes de mayo y el segundo en el mes de octubre, 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 \$3.000.000 de pesos, por medio de esta bolsa la entidad podrá adquirir los repuestos necesarios para la correcta operatividad del equipo.

- 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 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:

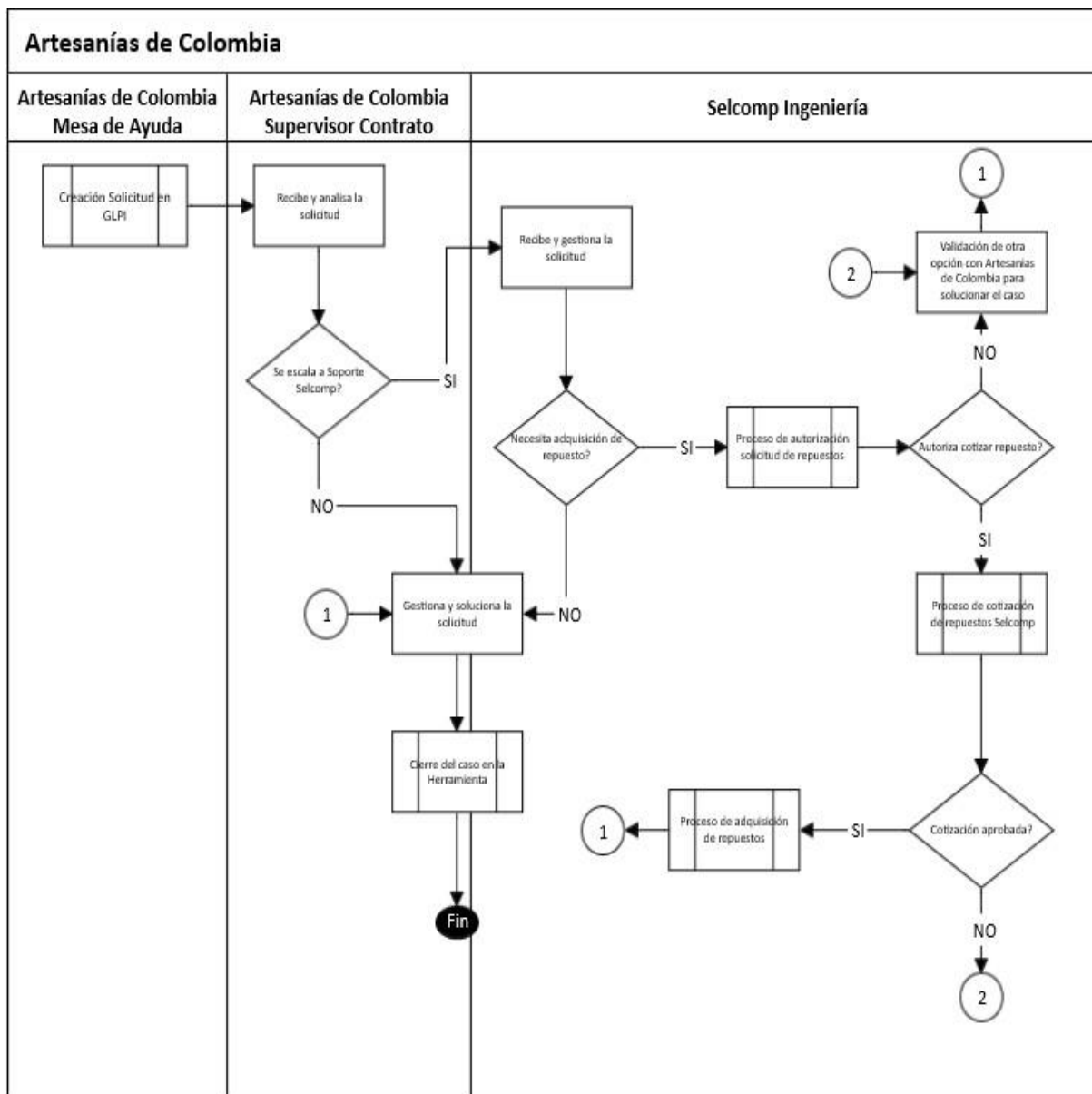
- Encuestas de satisfacción
- Planes de mejora
- Seguimiento a los requerimientos contractuales

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)

A continuación, se presenta el proceso de soporte definido en conjunto con Artesanías de Colombia:



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
- Técnico de Soporte: Aprendizaje y ejecución de actividades de soporte para el mantenimiento correctivo y asistencia técnica del parque de TI de Artesanías de Colombia.

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

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-P01-F05	Llamados de Atención
GO-P01-F07	Informe de seguimiento y control por proyecto
GO-P05	Procedimiento Mantenimiento Preventivo
GO-IN01	Instructivo Mantenimiento Preventivo
GO-IN01-F02	Informe Ejecutivo Mantenimiento Preventivo
GO-IN01-F10	Acta de inicio Mantenimiento Preventivo
GO-IN01-F11	Acta de Finalización Mantenimiento Preventivo
GO-P02	Procedimiento de Laboratorio
GO-P06	Procedimiento Recepción Equipos en laboratorio
GCA-P02	Procedimiento Acciones de Mejora
GCA-IN02	Instructivo de gestión de riesgos y oportunidades
GCA-P01-F02	Acta de reunión
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 se aplicará las siguientes actividades:

3.2.1. 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.

3.2.2. Visitas de Seguimiento.

Se coordinarán dos visitas durante la ejecución del contrato con la personal 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.

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:

Técnico de Soporte en Sitio

Su función primordial es ejecutar las labores relacionadas con la atención de incidentes y requerimientos del usuario final con respecto al parque de TI de Artesanías de Colombia S.A. que hace parte del alcance del contrato. Su objetivo es atender y dar solución a las solicitudes en el menor tiempo posible para no afectar la operación normal de la entidad.

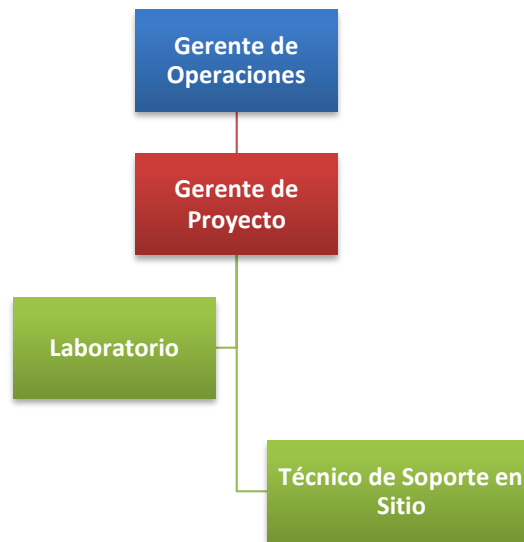
Laboratorio

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.

Organización del Proyecto



4.2. Plan de Asignación de Personal

Selcomp Ingeniería aprovisionará al recurso humano con el perfil técnico requerido desde el inicio de la operación.

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.

El técnico de soporte asistirá activamente a las jornadas de capacitación que se genere en Selcomp Ingeniería y estará en continuo aprendizaje con formación presencial y/o virtual con apoyo de las plataformas de e-learning u otros cursos que enriquecerán las habilidades y conocimiento del soporte.

4.3. Informes de Desempeño

Mensualmente durante los 5 primeros días hábiles se realiza la entrega del informe de gestión que contempla la siguiente información:

- Casos atendidos y registrados en el mes
- Detalle por dependencias y tipo de servicios atendidos
- Bolsa de repuestos con la información detallada de consumo y estado del presupuesto
- Observaciones y generalidades de la operación en el mes.

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 Artesanías de Colombia”

5.1.2. Cliente

Ver anexo “GO-P01-F09 Matriz de Interesados Artesanías de Colombia”

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	Gerente de Proyecto	Según Necesidad	Correo electrónico o 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 o 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	Supervisores del contrato	Mensual	Correo electrónico o	Informes Base de Datos de GLPI	A quien corresponda	Observaciones, solicitudes y requerimientos
Gerente de Proyecto	Planteamiento de mejoras	Supervisor del contrato	Según necesidad	Correo electrónico o 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 o reunión	Informe de estado de avance de implementación de plan de mejora	A quien corresponda	Observaciones y aprobación de las actividades realizadas

Emisor	Qué se comunica	Receptor	Frecuencia	Medios de entrega	Registro	A quién se escala	Cómo se retroalimenta
Gerente del 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
Gerente de Proyecto	Comunicar riesgos identificados en el Proyecto	Supervisor del contrato	Según Necesidad	Correo electrónico o 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 o reunión	Documento con organigrama actualizado	A quien corresponda	Observaciones, solicitudes y requerimientos específicos.

Emisor	Qué se comunica	Receptor	Frecuencia	Medios de entrega	Registro	A quién se escala	Cómo se retroalimenta
Supervisor del contrato	Quejas, Peticiones o Reclamos	Gerente de Proyecto	Según Necesidad	Correo electrónico o reunión	PQR registrado en SGC de Selcomp	A quien corresponda en el área de Calidad	Respuesta con plan de acción al cliente
Nivel Operativo							
Usuarios de Artesanías de Colombia	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
Técnico de Soporte	Caso solucionado	Usuario final	Por demanda	GLPI	Caso en la herramienta de Gestión GLPI	A quien corresponda	Autorización de cierre del caso
Supervisor del contrato	Solicitud de repuestos	Técnico de Soporte / Gerente de Proyecto	Según Necesidad	Correo electrónico:	Aprobación de la cotización y solicitud de adquisición	A quien corresponda	Entrega del repuesto y recibido a satisfacción
Administrativos Internos							
Gestión Calidad	Respuesta a un requerimiento Programa de auditorías Resultado de auditoría Solicitudes de mejoramiento	Gerente de Proyecto	Por demanda	Correo electrónico o Comunicados Escritos Reuniones de Trabajo	Solicitud formal	A quien corresponda	Plan de Calidad Cambio, actualización o creación de un documento Acción correctiva o preventiva

Emisor	Qué se comunica	Receptor	Frecuencia	Medios de entrega	Registro	A quién se escala	Cómo se retroalimenta
Gestión SSGT	Programa de Salud Ocupacional Respuesta a un requerimiento Resultado de Inspecciones Entrenamiento	Gerente de Proyecto	Por demanda	Correo electrónico o Comunicados 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 o Comunicados Escritos Reuniones de Trabajo	Solicitud formal	A quien corresponda	Cumplimiento de metas y objetivos

Emisor	Qué se comunica	Receptor	Frecuencia	Medios de entrega	Registro	A quién se escala	Cómo se retroalimenta
				s de Trabajo			
Gerente de Proyecto	Solicitud de cotización	Aprovisionamiento	Según Necesidad	Correo electrónico o Comunicados Escritos Reuniones de Trabajo	Solicitud formal	A quien corresponda	cotización
Gerente de Proyecto	Requisición de compra	Aprovisionamiento	Según Necesidad	Correo electrónico o Comunicados Escritos Reuniones de Trabajo	Solicitud formal	A quien corresponda	Solicitud en Novasoft
Gerente de Proyecto	Solicitud de personal	Área de Gestión Humana	Según Necesidad	Correo electrónico o Comunicados Escritos Reuniones de Trabajo	Solicitud formal	A quien corresponda	Personal Contratado
Área de Gestión Humana	Plan de Capacitación Charlas	Gerente de Proyecto	Según Necesidad	Correo electrónico o Comunicados Escritos Reuniones de Trabajo	Solicitud formal	A quien corresponda	Personal competente Mejor clima de trabajo
Gerente de Proyecto	Revisión ejecución del proyecto, cumplimiento de objetivos, acciones de mejora	Técnico de soporte en sitio	Según Necesidad	Correo electrónico o Comunicados Escritos Reuniones de Trabajo	Solicitud formal	A quien corresponda	Mejoramiento Continuo

Tabla 2. Matriz 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 Artesanías de Colombia; 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	
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. Matriz 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. Matriz de 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. Matriz de Impacto

#	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 del equipo PC asignado al técnico.	.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 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
8.	Operación	Daño de un componente	- Mala manipulación del técnico de soporte o	10%	2	B

#	Etapas	Riesgo	Causa	P	I	Cat. *
		tecnológico que pertenece al parque de TI de Artesanías de Colombia	personal de mantenimiento de Selcomp Ingeniería.			
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 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)

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 y se suministra uno de soporte durante el tiempo de revisión del equipo.
3	Mitigar	Se notificará a Artesanías de Colombia la novedad, en la descripción de los avances del caso el 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 técnico de soporte sobre la solicitud, brindando la información necesaria para su atención. El 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 Artesanías de Colombia pueda generar los casos en la herramienta y el 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.
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 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. Recapacitación sobre el tiempo máximo de solución.
12.1		
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.

Tabla 6. Respuesta a Riesgos.

7. Gestión de las Adquisiciones del Proyecto

7.1. Planeación de las Adquisiciones

Se gestionarán con el Almacén de Selcomp Ingeniería los elementos e infraestructura necesaria para prestación del servicio, entre los cuales se encuentra la herramienta de trabajo y un equipo de cómputo para el técnico de soporte.

El contrato contempla una bolsa de repuestos de \$3.000.000.00 de pesos, por medio de esta bolsa la Entidad podrá adquirir los repuestos necesarios para la correcta operatividad del equipo.

7.2. Realización de Adquisiciones

El Gerente de Proyectos realizará la solicitud de los elementos necesarios, registrado la respectiva requisición en el sistema Novasoft, detallando las especificaciones del equipo y herramienta requerida para el técnico de soportes.

La adquisición de los repuestos se realizará de la siguiente forma:

- El supervisor del contrato a través del 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 enviará notificación para confirmar su adquisición.
- Selcomp ingeniería realiza la adquisición y entrega del repuesto.
- El 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.

7.3. Seguimiento y Supervisión de las Adquisiciones

El Gerente de Proyecto llevará el registro de cada repuesto para su control y notificará el consumo de la bolsa en el informe de gestión mensual que entregará a Artesanías de Colombia.

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 y el Técnico 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	2022-04-26	Elaboración del plan de trabajo para el proyecto de Artesanías de Colombia