

PLAN DE TRABAJO
CONTRATO N. OC103962



Código: GO-P01-F01		Versión : 1	Clasificación de datos: PB
Fecha elaboración: 15-01-2013	PLAN DE TRABAJO	Fecha última actualización: 4-04-2023	

TABLA DE CONTENIDO

1. GESTIÓN DEL ALCANCE DEL PROYECTO	2
1.1 Alcance del proyecto	2
1.2 Requisitos del proyecto.....	2
2. GESTIÓN DEL TIEMPO DEL PROYECTO	2
3. GESTIÓN DE CALIDAD DEL PROYECTO	3
3.1 Planificación de la Calidad	3
4. GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	6
4.1 Plan del recurso humano.....	6
4.2 Organigrama del Proyecto	7
4.3 Plan de Asignación de Personal	7
5. GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO	8
6. GESTIÓN DE RIESGOS.....	8
7. GESTIÓN DE LAS ADQUISICIONES DEL PROYECTO	8
7.1 Planeación de las Adquisiciones	8
7.2 Realización de Adquisiciones	9
7.3 Control, custodia y devolución del inventario	9

Código: GO-P01-F01		Versión : 1	Clasificación de datos: PB
Fecha elaboración: 15-01-2013	PLAN DE TRABAJO	Fecha última actualización: 4-04-2023	

PLAN DE TRABAJO PARA LA EJECUCIÓN DE LA ORDEN DE COMPRA 103962

AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA

1. GESTIÓN DEL ALCANCE DEL PROYECTO

1.1 Alcance del proyecto

Contratación del servicio de mesa de ayuda para apoyar las necesidades de los usuarios de la sede central de la ANM, de las Estaciones y Puntos de Apoyo de Salvamento Minero, de acuerdo con la estimación, priorización y distribución efectuadas por la OTI basados en el análisis de los usuarios activos en la red y las actividades que realizan acorde con la dependencia en la que se encuentran asociados.

1.2 Requisitos del proyecto

Los requisitos del proyecto se registran en el anexo “Lista de Chequeo de Obligaciones del Proyecto” la cual contiene los compromisos contractuales con el cliente y con Selcomp Ingeniería, en una tabla con el siguiente contenido:

Obligación	Periodicidad	¿Cómo? (responsable, actividades y entregables)	Parte interesada en el resultado
------------	--------------	---	----------------------------------

El archivo “GO-P01-F01.1 Anexo Plan de Trabajo – Agencia Nacional de Minería.xlsx”, se encuentra alojado en la ruta:

\\172.20.100.127\Operaciones\Proyectos\ANM\Gestión de Calidad

2. GESTIÓN DEL TIEMPO DEL PROYECTO

La Orden de Compra No. 103962 de 2023 tendrá una duración de 04 meses, teniendo como fecha de inicio el 25 de enero de 2023, y su finalización se estima para el 24 de mayo de 2023.

Las actividades asociadas a la ejecución del contrato se registran en el anexo “Cronograma del Proyecto”, el cual contiene la siguiente información:

Actividad	Fecha de inicio	Fecha fin
-----------	-----------------	-----------

El archivo “GO-P01-F01.1 Anexo Plan de Trabajo – Agencia Nacional de Minería.xlsx”, se encuentra alojado en la ruta:

\\172.20.100.127\Operaciones\Proyectos\ANM\Gestión de Calidad

Código: GO-P01-F01		Versión : 1	Clasificación de datos: PB
Fecha elaboración: 15-01-2013	PLAN DE TRABAJO	Fecha última actualización: 4-04-2023	

3. GESTIÓN DE CALIDAD DEL PROYECTO

3.1 Planificación de la Calidad

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

a. Revisión periódica de la lista de chequeo

Mensualmente el Coordinador del proyecto validará el cumplimiento de los compromisos contractuales realizando el seguimiento a cada uno de ellos. En caso de identificar alguna desviación se generarán las acciones de mejora a que haya lugar.

La revisión se documenta en el informe de seguimiento y control mensual el cual se registra en el formato “*Informe de seguimiento y control por proyecto*”.

b. Medición de ANS

Mensualmente se realizará medición de los ANS pactados y se analizará su comportamiento. En caso de presentarse incumplimiento de alguno de éstos se generarán las acciones de mejora a que haya lugar para obtener el nivel de cumplimiento pactado.

Los acuerdos de Nivel de Servicio definidos para el proyecto se consolidan a continuación:

ítem	Nombre del ANS	Descripción	Fórmula	Meta	Penalización o compensación en caso de incumplimiento
1	Calidad y oportunidad en los reportes entregados	El perfil contratado debe contactar a la Entidad Compradora y pactar el cronograma, actividades de trabajo a ejecutar y reportes a entregar según el tiempo contratado y de acuerdo con los servicios contratados.	N/A	≤ 2 devoluciones de un mismo reporte.	3-4 devoluciones del mismo reporte: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 5-7 devoluciones del mismo reporte: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. Más de 7 devoluciones del mismo reporte: Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
2	Rendimiento del perfil contratado	El perfil contratado debe contactar a la Entidad Compradora y pactar el cronograma y actividades de trabajo a ejecutar según el tiempo contratado.	N/A	= 0 actividades no ejecutadas	1 actividad no ejecutada: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 2 actividades no ejecutadas: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. 3 o más actividades no ejecutadas: Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
3	Puntualidad del perfil contratado	El perfil contratado debe contactar a la Entidad Compradora y pactar el cronograma y actividades de trabajo a ejecutar según el tiempo contratado.	N/A	≤ 2 retrasos	Hasta 2 retrasos en el inicio y fin de las actividades: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 3 - 5 retrasos en el inicio y fin de las actividades: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. Más de 5 retrasos en el inicio y fin de las actividades: Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
4	Verificación del cumplimiento	La Entidad Compradora puede verificar en cualquier momento durante la duración	N/A	100%	El perfil no se ajusta al definido: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.

Código: GO-P01-F01		Versión : 1	Clasificación de datos: PB
Fecha elaboración: 15-01-2013	PLAN DE TRABAJO	Fecha última actualización: 4-04-2023	

ítem	Nombre del ANS	Descripción	Fórmula	Meta	Penalización o compensación en caso de incumplimiento
	del perfil exigido	del servicio que el perfil contratado asignado por el Proveedor cumple con las características que define la ficha técnica			
5	Rotación máxima	El Proveedor debe garantizar que la rotación de los perfiles contratados asignados sea inferior a los niveles que establece este ANS	N/A	1 rotación por cada dos (2) meses	2 rotaciones en dos (2) meses: Descuento del 30% del servicio en la factura del mes. 3 o más rotaciones en dos (2) meses: Descuento del 40% del servicio en la factura del mes.
6	Tiempo de asignación de un nuevo perfil contratado en caso de rotación	Tiempo que tarda el Proveedor en asignar un perfil contratado para atender a la Entidad Compradora cuando hay una rotación.	N/A	Zona 1: Cinco (5) días hábiles.	Retraso 1 día hábil: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. Retraso 2 días hábiles: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. Retraso 3 o más días hábiles: Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
7	Tiempo asignación de un perfil contratado	Tiempo que tarda el Proveedor en asignar un perfil contratado para atender a la Entidad Compradora.	N/A	Perfil Técnico (15 Días Hábiles) Perfil Gerente, Coordinador, Gestor (25 Días Hábiles)	Retraso 1 día hábil: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. Retraso 2 días hábiles: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. Retraso 3 o más días hábiles: Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
8	Atención Canal Telefónico y/o línea celular	Se refiere a la rapidez con la cual los agentes de mesa de servicios contestan las llamadas una vez ingresan al sistema	Número de llamadas atendidas antes de (Tiempo definido con Entidad) en el periodo / Número total de llamadas atendidas en el periodo	97%	ORO: Nivel requerido 97% 90%≤ C < 97%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85%≤ C < 90%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
9	Atención de canal email, canales de autogestión,	Mide el porcentaje mensual de incidentes y requerimientos del canal (C) atendidos dentro del tiempo máximo establecido.	Numero de Requerimientos del Canal (C) atendidos antes de (TMDPAPC) / Número Total de requerimientos del Canal.	97%	90%≤ C < 97% Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85%≤ C < 90% Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
10	Resolución de tickets Nivel 1	Porcentaje de tickets resueltos por el nivel 1 en el periodo (C)	Número de tickets resueltos en el periodo / número total de tickets abiertos en el periodo.	95%	90%≤ C < 95% Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85%≤ C < 90% Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
11	Cierre de Tickets	Porcentaje de tickets cerrados en el tiempo máximo establecido para su cierre a partir de su resolución. (C)	Número de tickets cerrados en menos de 3 Días Hábiles a partir de su resolución durante el periodo / número de tickets cerrados a partir de su resolución	90%	85%≤ C < 90% Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 80%≤ C < 85% Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 80% Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.

Código: GO-P01-F01		Versión : 1	Clasificación de datos: PB
Fecha elaboración: 15-01-2013	PLAN DE TRABAJO	Fecha última actualización: 4-04-2023	

ítem	Nombre del ANS	Descripción	Fórmula	Meta	Penalización o compensación en caso de incumplimiento
			durante el periodo.		
12	Escalamiento de tickets	Porcentaje de tickets correctamente escalados en el periodo. (C)	Número de tickets correctamente e escalados / Número de tickets escalados por cualquier canal.	95%	90%<= C < 95% Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90% Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
13	Resolución de tickets usuarios VIP	Porcentaje de tickets resueltos para usuarios VIP (C)	Número de tickets resueltos en hasta 4 horas para usuarios VIP abiertos en el periodo para usuarios VIP / total de tickets abiertos en el periodo para usuarios VIP.	97%	90%<= C < 97% Descuento del 40% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90% Descuento del 45% del servicio en la factura del mes. C < 85% Descuento del 50% del servicio en la factura del mes.
14	Porcentaje de satisfacción en la calidad del servicio prestado a usuario final	Resultados obtenidos en la aplicación de encuestas de satisfacción del servicio al usuario final	Numero de encuestas con el nivel de aprobación exigido / Total de encuestas aplicadas en el periodo.	95%	90%<= C < 95% Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90% Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
15	Calidad en la gestión de garantías	Calidad en el escalamiento del proceso de gestión de garantías ante proveedores y/o fabricantes. (C).	Cantidad de garantías escaladas correctamente e a proveedores y/o fabricantes / Total de garantías escaladas a proveedores y/o fabricantes en el periodo.	100%	95%<= C < 100% Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 90%<= C < 95% Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 90% Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
16	Tiempo de reparación de equipos tecnológicos	Equipos que presentan daño o falla técnica y/o han sido retirados de los puestos de trabajo o ubicación física, y deben ser reparados. (C).	Tiempo máximo de reparación: 40 horas hábiles.	100%	95%<= C < 100% Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 90%<= C < 95% Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 90% Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
17	Tickets reabiertos	Número de tickets reabiertos por solución incorrecta. (C).	N/A	95%	90%<= C < 95% Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90% Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
18	Documentación ticket resuelto	Consiste en mantener el software de gestión de Mesa de Servicios de Ti documentado, actualizado, con la información de todo el proceso de solución del ticket generado por el usuario. Base de conocimiento actualizada al día.	N/A	95%	90%<= C < 95% Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90% Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
19	Resolución de incidentes críticos por	Porcentaje de incidentes críticos resueltos por soporte en sitio para mantenimiento correctivo.	Número de incidentes críticos resueltos en	100%	90%<= C < 100% Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90%

Código: GO-P01-F01		Versión : 1	Clasificación de datos: PB
Fecha elaboración: 15-01-2013	PLAN DE TRABAJO	Fecha última actualización: 4-04-2023	

ítem	Nombre del ANS	Descripción	Fórmula	Meta	Penalización o compensación en caso de incumplimiento
	mantenimiento correctivos		menos de 4 horas en el periodo por mantenimiento correctivo / total de incidentes críticos abiertos en el periodo por mantenimiento correctivo.		Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
20	Resolución de incidentes no críticos por mantenimiento correctivo.	Porcentaje de incidentes no críticos resueltos por soporte en sitio para mantenimiento correctivo	Número de incidentes no críticos resueltos en menos de 8 horas en el periodo por mantenimiento correctivo / total de incidentes no críticos abiertos en el periodo por mantenimiento correctivo.	100%	90% ≤ C < 100% Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85% ≤ C < 90% Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
21	Entrega de informes de operación y gestión	Es la entrega de informes de operación y gestión acordados entre la Entidad y el proveedor, relacionados con todos los servicios de la Mesa de Servicios de TI contratada.	Número de informes entregados oportunamente / Número de informes que deben ser entregados	100%	90% ≤ C < 100% Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85% ≤ C < 90% Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.

c. Encuestas de Satisfacción

Las encuestas de satisfacción son generadas automáticamente por la herramienta de gestión “Aranda”, posterior a la solución de los casos los usuarios reciben un correo con la solicitud de calificación; los resultados obtenidos se validan, analizan y se reportan en el informe de gestión mensual con el propósito de evaluar la calidad del servicio y generar las acciones de mejora en caso de requerirlo.

4. GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

4.1 Plan del recurso humano

El contrato se ejecutará con los siguientes roles que deben ser requeridos al área de Gestión Humana:

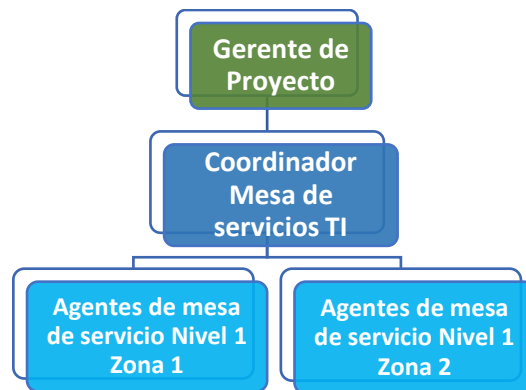
Cantidad	Rol	Dedicación	Perfil
1	Coordinador de Mesa de Servicios de TI	100%	Ver anexo 47._anexo_1_pliego_-_aspectos_tecnicos_msti_adenda_2_0 Pág. 25 Alojado en la ruta: \\172.20.100.127\Operaciones\Proyectos\CPE\CPE OC108153\Información Contractual
9	Agente de Mesa de Servicio Nivel 1 - Perfil General Zona 1	100%	Ver anexo 47._anexo_1_pliego_-_aspectos_tecnicos_msti_adenda_2_0 Pág. 57

Código: GO-P01-F01		Versión : 1	Clasificación de datos: PB
Fecha elaboración: 15-01-2013	PLAN DE TRABAJO	Fecha última actualización: 4-04-2023	

			Alojado en la ruta: \\172.20.100.127\Operaciones\Proyectos\CPE\CPE OC108153\Información Contractual Ver anexo 47._anexo_1_pliego_- _aspectos_tecnicos_msti_adenda_2_0 Pág. 57
4	Agente de Mesa de Servicio Nivel 1 - Perfil General Zona 2	100%	Alojado en la ruta: \\172.20.100.127\Operaciones\Proyectos\CPE\CPE OC108153\Información Contractual

4.2 Organigrama del Proyecto

El personal asignado al proyecto se encuentra en el siguiente esquema organizacional:



4.3 Plan de Asignación de Personal

De acuerdo con los perfiles y roles requeridos, Selcomp Ingeniería realizará los procesos de reclutamiento y selección de los candidatos, posteriormente enviará a la Supervisión las hojas de vida con los soportes que acrediten el perfil solicitado, una vez se reciba la aprobación del Cliente, el Gerente de Proyecto autorizará la contratación y definirá la fecha de vinculación.

Luego de dar inicio al proyecto los cambios de personal se gestionarán de la siguiente forma:

- Requisición de personal en Aranda, se debe especificar el perfil a contratar y las condiciones contractuales.
- Las incapacidades y/o ausencias en Bogotá serán cubiertas con el apoyo del personal técnico de la mesa de servicio de Selcomp Ingeniería.
- Para las ausencias de los técnicos nacionales se debe reportar a la supervisión del contrato y soportar la sede con soporte remoto

En caso de que la supervisión del contrato encuentre falencias en el desempeño o comportamiento del recurso humano del contratista podrá solicitar el cambio, las situaciones relacionadas con mal comportamiento o violación de las normas internas de trabajo, serán reportadas al coordinador de la mesa de servicio, quien deberá solucionarlas en forma inmediata.

Para los casos donde se presente rotación de personal por alguna de las causales (retiro, ascenso o solicitud de cambio) se debe enviar al supervisor del contrato la hoja de vida

Código: GO-P01-F01		Versión : 1	Clasificación de datos: PB
Fecha elaboración: 15-01-2013	PLAN DE TRABAJO	Fecha última actualización: 4-04-2023	

y los soportes del candidato a la vacante, quien realizará la validación y posterior aprobación si se cumple con lo establecido para cada perfil. Para la asignación del perfil no se debe superar los cinco (5) días hábiles.

El personal asignado al proyecto estará disponible durante la vigencia del contrato y sus prórrogas o adiciones, al finalizar la ejecución se realizará la terminación de contrato de acuerdo con los términos de ley.

5. GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO

En el anexo “Matriz de Interesados” se definen las necesidades de información de las partes involucradas en el proyecto y la forma en que ésta será gestionada.

El documento contendrá la siguiente información:

Nombre	Empresa	Rol	Correo	Teléfono o celular	¿Qué requiere?	¿De quién?	Periodicidad	Cómo	Medio
--------	---------	-----	--------	--------------------	----------------	------------	--------------	------	-------

El archivo “GO-P01-F01.1 Anexo Plan de Trabajo - Agencia Nacional de Minería.xlsx”, se encuentra alojado en la ruta:

\\172.20.100.127\Operaciones\Proyectos\ANM\Gestión de Calidad

6. GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión de riesgos del proyecto permite la identificación, categorización y respuesta ante los eventos o condiciones inciertas que, en caso de que ocurran, tendrán un efecto positivo o negativo sobre al menos un objetivo del proyecto, llámese tiempo, costo, alcance o calidad. La información asociada a los riesgos será registrada en el anexo “Gestión de Riesgos”.

El archivo “GO-P01-F01.1 Anexo Plan de Trabajo - Agencia Nacional de Minería.xlsx”, se encuentra alojado en la ruta:

\\172.20.100.127\Operaciones\Proyectos\ANM\Gestión de Calidad

7. GESTIÓN DE LAS ADQUISICIONES DEL PROYECTO

De acuerdo con las necesidades del proyecto y los compromisos contractuales, se relacionan los equipos y/o elementos requeridos en la operación:

7.1 Planeación de las Adquisiciones

a. Equipos o elementos requeridos para la operación

Según el alcance del contrato se relacionan los equipos, elementos y/o herramienta requerida para la prestación del servicio, incluyendo cantidades y especificaciones técnicas:

Código: GO-P01-F01		Versión : 1	Clasificación de datos: PB
Fecha elaboración: 15-01-2013	PLAN DE TRABAJO	Fecha última actualización: 4-04-2023	

- Trece (13) Equipos de cómputo mínimo Core I5, RAM de 8 GB y disco duro de 500 GB,
- Uno (1) Portátil mínimo Core I7, RAM de 16 GB y disco 1TB
- Trece (13) monitores de mínimo 22'
- Uno (1) monitor 24'
- Ocho (8) destornilladores de estrellas
- Ocho (8) destornilladores de placa
- Ocho (8) juego de destornilladores de 30 puntas
- Siete (7) multímetros
- Seis (6) disco duro externo 1TB,

7.2 Realización de Adquisiciones

Las solicitudes de equipos, herramientas y demás elementos que se requieren para el proyecto son gestionadas por el Coordinador de Mesa de Servicio a través de la página <http://novasoft.selcomp.com.co/novasoftweb>, serán informadas al Gerente del Proyecto quien realiza la validación y correspondiente aprobación.

Por último, se reciben los elementos y se asignan al personal del proyecto.

7.3 Control, custodia y devolución del inventario

El inventario es asignado al personal del proyecto, quienes reciben los elementos y firman los documentos "Acta de Entrega Equipo y Periféricos de Trabajo" y "Acta de Entrega Herramientas"; los elementos quedan bajo su custodia posterior a la firma del acta que se define como documento de aceptación.

Para la devolución de los elementos por daño y/o finalización del proyecto, se debe solicitar la recogida "transporte" a través de Aranda y se envía correo con el formato "1 GA-IN03-F01 Control de Devolutivos" adjunto, en el cual se registra el estado actual del elemento, fecha, ubicación actual y datos de quien entrega.

Control de Contenido

#	Descripción	Elaboró	Fecha
0	Elaboración del Plan de Trabajo	Diana Paola Segura	25/04/2023

Control de versión

#	Descripción	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
---	-------------	---------	--------	--------	-------

Código: GO-P01-F01		Versión : 1	Clasificación de datos: PB
Fecha elaboración: 15-01-2013	PLAN DE TRABAJO	Fecha última actualización: 4-04-2023	

0	Elaboración Inicial.	Diana Morales	Jakeline Ordoñez	Salvador Angulo	15-01-2013
1	Cambios en la estructura del contenido, logos y forma	Yined Ariza	Jennifer Parra	Jennifer Parra	4/04/2023