

PLAN DE TRABAJO
CONTRATO N. 98474



La Super
somos todos

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	8
4.1 Plan del recurso humano	8
4.2 Organigrama del Proyecto	8
4.3 Plan de Asignación de Personal	9
5. GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO	10
6. GESTIÓN DE RIESGOS	10
7. GESTIÓN DE LAS ADQUISICIONES DEL PROYECTO	11
7.1 Planeación de las Adquisiciones	11
7.2 Realización de Adquisiciones	11
7.3 Control, custodia y devolución del inventario	11

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 DEL CONTRATO NO 98474
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

1. GESTIÓN DEL ALCANCE DEL PROYECTO

1.1 Alcance del proyecto

Selcomp Ingeniería llevará a cabo la Mesa de Servicio en virtud del Acuerdo Marco CCE-183-AMP-2020 para la Superintendencia Financiera de Colombia. El objetivo principal es gestionar la resolución de incidentes y solicitudes de servicio, incluyendo soporte de primer nivel, administración y gestión de los servicios tecnológicos, de conformidad con las políticas y procedimientos internos y las buenas prácticas de gestión de TI.

Dentro de la gestión de inventario, se incluye la coordinación y ejecución de actividades relacionadas con la documentación y el manejo del inventario de todos los activos de la Superintendencia Financiera. El objetivo es administrar y mantener actualizada la información técnica y operativa de todos los componentes de TI, como recursos, equipos, componentes, licencias y sistemas de infraestructura tecnológica de la entidad (propios y de terceros).

1.2 Requisitos del proyecto

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

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

Ver ficha **LISTA DE CHEQUEO** del anexo: El archivo “GO-P01-F01.1 Anexo Plan de Trabajo - Superfinanciera.xlsx”, se encuentra alojado en la ruta:
 \\172.20.100.127\Proyectos\ SUPERFINANCIERA\Gestión de Calidad

2. GESTIÓN DEL TIEMPO DEL PROYECTO

El contrato N. 98474 (2022) tendrá una duración de 10.5 meses, teniendo como fecha de inicio el 16 del mes noviembre de 2022, y su finalización se estima para el 30 de septiembre de 2023.

Las actividades asociadas a la ejecución del contrato se registran en el anexo “Cronograma del Proyecto”.

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

Ver ficha **CRONOGRAMA** del Anexo Plan de Trabajo: El archivo “GO-P01-F01.1 Anexo Plan de Trabajo - Superfinanciera.xlsx”, se encuentra alojado en la ruta:

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

\\172.20.100.127\Proyectos\ SUPERFINANCIERA\Gestión de Calidad

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 Gerente del Proyecto y el Coordinador validarán 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.

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. Las condiciones de calidad bajo las cuales serán evaluados los reportes deben ser pactadas desde el inicio; es decir, una vez se emite la orden de compra y de acuerdo con los servicios contratados. Las condiciones de calidad de los reportes deben ser pactadas de mutuo acuerdo entre la Entidad Compradora y el Proveedor y de acuerdo con los servicios contratados. El Proveedor debe garantizar la calidad de la información que contienen los reportes que entrega el perfil contratado a la Entidad Compradora. Con el fin de garantizar la calidad de los reportes se define el número	N/A	100%	Devoluciones máximas por cada reporte <= 2 devoluciones de un mismo reporte.

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
		máximo de devoluciones en que puede incurrir el Proveedor sin que se generen penalizaciones para cada nivel de servicio. Adicionalmente, se establecen las penalidades por no conformidad que se le harán al Proveedor cuando supera el número máximo de devoluciones.			
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. La no conformidad en la ejecución de las actividades pactadas será penalizada con el ANS Rendimiento del perfil contratado.	N/A	100%	Penalidad por no conformidad - 1 actividad no ejecutada
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. El cronograma debe establecer los tiempos en que se da inicio y fin a las actividades pactadas. El incumplimiento en la hora de inicio y fin de las actividades pactadas será penalizado con el ANS Puntualidad del perfil contratado.	N/A	100%	Se tiene penalidad a partir de 2 retrasos en el inicio y fin de las actividades:
4	Verificación del cumplimiento del perfil exigido	La Entidad Compradora puede verificar en cualquier momento durante la duración del servicio que el perfil contratado asignado por el Proveedor cumple con las características que define la ficha técnica	N/A	100%	El perfil no se ajusta al definido
5	Rotación máxima	El Proveedor debe garantizar que la rotación de los perfiles contratados asignados sea inferior a los niveles que establece este ANS 1 rotación = 1 cambio del perfil contratado inicialmente asignado.	N/A	100%	Rotación máxima permitida: 1 rotación por cada dos (2) meses
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. El tiempo de atención incluye el tiempo que tarda el perfil contratado en desplazarse y estar disponible en el sitio en que la Entidad Compradora lo requiere o el tiempo que tarda el	N/A	100%	Tiempo asignación de un nuevo perfil contratado Zona 1: Cinco (5) días hábiles.

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
		perfil contratado en estar disponible de forma virtual para atender los requerimientos de la Entidad Compradora.			
7	Tiempo asignación de un perfil contratado	Tiempo que tarda el Proveedor en asignar un perfil contratado para atender a la Entidad Compradora. El tiempo de atención incluye el tiempo que tarda el perfil contratado en desplazarse y estar disponible en el sitio en que la Entidad Compradora lo requiere o el tiempo que tarda el perfil contratado en estar disponible de forma virtual para atender los requerimientos de la Entidad Compradora.	N/A	100%	Tiempo asignación de un perfil contratado, de acuerdo con lo definido en las condiciones transversales: Perfil general: 10 días hábiles Perfil técnico: 15 días hábiles
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	N/A	0.8	Número de llamadas atendidas antes de (Tiempo definido con Entidad) en el periodo / Número total de llamadas atendidas en el periodo
9	Atención de canal (C) email, web, Chat en Línea con agente, canales de autogestión	Mide el porcentaje mensual de incidentes y requerimientos del canal (C) atendidos dentro del tiempo máximo establecido . TMDPAPC: Es el Tiempo Máximo Definido Para Atender Por Canal: Email: 5 minutos, Chat: 1 minuto, Web: 1 minuto. Canal de autogestión: Respuesta automática.	N/A	80%	Numero de Requerimientos del Canal (C) atendidos antes de (TMDPAPC) / Número Total de requerimientos del Canal.
10	Resolución de tickets Nivel 1 (C)	Porcentaje de tickets resueltos por el nivel 1 en el periodo (C)	100.0%	80%	Número de tickets resueltos en el periodo / número total de tickets abiertos en el periodo.
11	Cierre de Tickets (C)	Porcentaje de tickets cerrados en el tiempo máximo establecido para su cierre a partir de su resolución. (C)	100%	70%	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 durante el periodo.

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
12	Escalamiento de tickets	Porcentaje de tickets correctamente escalados en el periodo. (C)	100%	80%	Número de tickets correctamente escalados / Número de tickets escalados por cualquier canal.
13	Resolución de tickets usuarios VIP	Porcentaje de tickets resueltos para usuarios VIP (C)	N/A	80%	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.
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	100%	80%	Numero de encuestas con el nivel de aprobación exigido / Total de encuestas aplicadas en el periodo.
15	Calidad en la gestión de garantías (C)	Calidad en el escalamiento del proceso de gestión de garantías ante proveedores y/o fabricantes. (C).	100%	90%	Cantidad de garantías escaladas correctamente a proveedores y/o fabricantes / Total de garantías escaladas a proveedores y/o fabricantes en el periodo.
16	Tiempo de reparación de equipos tecnológicos. (C)	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).	100%	90%	Tiempo máximo de reparación: 40 horas hábiles.
17	Tickets reabiertos (C).	Número de tickets reabiertos por solución incorrecta. (C).	100%	5%	Este indicador no deberá superar el 5% del total de los servicios atendidos durante el mes.
18	Documentación ticket resuelto. (C).	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.	100%	5%	Este indicador no deberá superar el 5% del total de los servicios atendidos durante el mes.
19	Disponibilidad del software de gestión de	Porcentaje de tiempo en el cual los recursos de la plataforma	N/A	100%	Número de minutos de

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
	la Mesa de Servicios de TI. (C).	tecnológica que soporta la Mesa de Servicios de TI está en funcionamiento. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente atribuibles al Proveedor de servicios - Recovery Time Objective).			disponibilidad real de la plataforma en el mes / número total de minutos en operación Número total de minutos en operación corresponde a la cantidad de minutos en el horario de operación durante cada mes. Nivel requerido: 99.9%. RTO incidente: 43 min.
20	Resolución de incidentes críticos por mantenimiento correctivo. (C).	Resolución de incidentes críticos por mantenimiento correctivo. (C).	100%	100%	Número de incidentes críticos resueltos en menos de 4 horas en el periodo por mantenimiento correctivo / total de incidentes críticos abiertos en el periodo por mantenimiento correctivo. Nivel requerido: 100%. Medición mensual.
21	Resolución de incidentes no críticos por mantenimiento correctivo. (C).	Porcentaje de incidentes no críticos resueltos por soporte en sitio para mantenimiento correctivo	100%	100%	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. Nivel requerido: 100%. Medición mensual.
22	Entrega de informes de operación y gestión. (C). Transversal (PLATA)	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	N/A	100%	Nivel requerido: 100%. Periodicidad: Mensual o la acordada entre la

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
		de TI contratada. Número de informes entregados oportunamente / Número de informes que deben ser entregados			Entidad y el Proveedor.

c. Encuestas de Calidad

Las encuestas de calidad se generarán al dar solución al caso, el sistema automáticamente notifica al usuario de este cambio de estado a través de un correo donde se encuentra el link de la encuesta de calidad, las encuestas que se tabulan son aquellas que el usuario contesta.

d. Auditorías Internas

Con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los requisitos del cliente, los requisitos legales y los estándares establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad, se llevará a cabo una auditoría interna anual de calidad. Esta auditoría se realizará como parte de nuestro compromiso con la mejora continua y la excelencia en la prestación de servicios. Estará sujeta al plan anual de auditorías.

4. GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

4.1 Plan del recurso humano

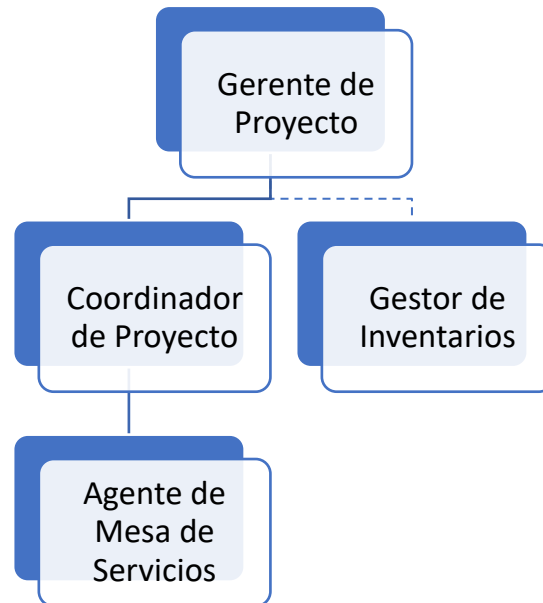
El contrato se ejecutará con los siguientes roles que deben ser requeridos al área de Gestión Humana:

Cantidad	Rol	Dedicación	Perfil
1	Coordinador de Mesa de Servicios de TI	100%	Acuerdo Marco IT-MS-04 Página 25
9	Agente de Mesa de Servicios Nivel 1	100%	Acuerdo Marco IT-MS-01 Página 18

4.2 Organigrama del Proyecto

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

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



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:

Los cambios de personal se pueden dar por las siguientes situaciones

- Retiro por solicitud del cliente o por solicitud del gerente de proyecto
- Renuncia al rol por cualquier tipo de situación.

Para los casos de retiro por solicitud del cliente se requiere recibir solicitud por correo electrónico desde la supervisión del contrato donde se aclaran los motivos por los cuales se solicita el cambio/retiro del recurso, en este caso se notifica al área de Gestión Humana y a la Dirección de Operaciones de Selcomp Ingeniería, donde se define la fecha final de retiro, así mismo y en caso necesario se realiza la requisición del personal por el sistema de gestión. Se solicita que antes de retirarse el recurso entregue documento donde se informe las acciones realizadas durante su actividad laboral, casos y actividades pendientes de ejecución, así como relacione los manuales de las plataformas que atiende.

Para los casos de renuncia al rol, se acuerda con el funcionario la fecha final de actividad, se informa por correo electrónico al cliente, así mismo y en caso necesario se realiza la requisición del personal por el sistema de gestión. Se solicita que antes de retirarse el recurso entregue documento donde se informe las acciones realizadas

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

durante su actividad laboral, casos y actividades pendientes de ejecución, así como relacione los manuales de las plataformas que atiende.

Cuando ingresa un nuevo recurso ya sea para ocupar vacante o por nuevo cargo, se realiza presentación vía correo electrónico a supervisor de contrato con los siguientes documentos:

- Hoja de vida
- Documento de identidad
- Certificados de estudio
- Certificados laborales
- Tarjeta profesional (si aplica)
- Otros documentos solicitados

Cuando se recibe aprobación por el cliente, se realiza gestión a fin de realizar proceso de contratación incluyendo en caso necesario los compromisos a que allá lugar con el candidato seleccionado.

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
--------	---------	-----	--------	--------------------	----------------	------------	--------------	------	-------

Ver ficha **Matriz de Interesados** del Anexo Plan de Trabajo: El archivo “GO-P01-F01.1 Anexo Plan de Trabajo - Superfinanciera.xlsx”, se encuentra alojado en la ruta: \\172.20.100.127\Proyectos\ SUPERFINANCIERA\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”.

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

Ver ficha **Gestión de Riesgos** del Anexo Plan de Trabajo: El archivo “GO-P01-F01.1 Anexo Plan de Trabajo - Superfinanciera.xlsx”, se encuentra alojado en la ruta: \\172.20.100.127\Proyectos\ SUPERFINANCIERA\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 de stock

A continuación, se listan los equipos y/o elementos requeridos según el contrato, incluyendo cantidades y especificaciones técnicas:

- Diez (10) equipos de cómputo Core i7 de, con RAM de 16 Gb y disco duro mecánico de 1 TB
- Un (1) portátil Core i7 de, con RAM de 8 Gb y disco duro mecánico de 500 GB

b. 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:

- Diez (10) Diademas USB
- Tres (3) multímetros
- Una (1) sopladora
- Tres (3) discos duros externos de 500 GB
- Herramienta de mano para el personal técnico

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.

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

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 de plan de trabajo para Superfinanciera	Alexander Diaz Rey	29-04-2023

Control de versión

#	Descripción	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
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