

PLAN DE TRABAJO
CONTRATO N. OC108370



MINISTERIO DEL DEPORTE

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	2
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	6
4.3 Plan de Asignación de Personal	7
5. GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO	7
6. GESTIÓN DE RIESGOS	7
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 DEL CONTRATO NO 108370
MINISTERIO DEL DEPORTE

1. GESTIÓN DEL ALCANCE DEL PROYECTO

1.1 Alcance del proyecto

Realizar servicio de mesa de ayuda, con Agentes de mesa de servicio nivel 1 y Profesional, incluyendo bolsa de repuestos y mantenimiento preventivo para Equipos (Impresoras, PC escritorio, Portátiles, tablet, escáner, videobeam, servidores y Switch).

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 - Mindeportes.xlsx”, se encuentra alojado en la ruta:

<\\172.20.100.127\Operaciones\Proyectos\MINDEPORTES\ OC 108370-2023\Gestión de Calidad>

2. GESTIÓN DEL TIEMPO DEL PROYECTO

La OC 108370 tendrá una duración de 6,9 meses, teniendo como fecha de inicio el 28 del mes abril de 2023, y su finalización se estima para el 25 de noviembre de 2023.

Las actividades asociadas a la ejecución del contrato se registran en el anexo “Cronograma del Proyecto”, el cual está en el Anexo plan de trabajo.

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

El archivo “GO-P01-F01.1 Anexo Plan de Trabajo - Mindeportes.xlsx”, se encuentra alojado en la ruta: <\\172.20.100.127\Operaciones\Proyectos\MINDEPORTES\ OC 108370-2023\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 se validará el cumplimiento de los compromisos contractuales realizando el seguimiento a cada uno de ellos y se generarán las acciones de mejora a que haya lugar en caso de identificar alguna desviación.

b. Medición de ANS

Mensualmente se realizará medición de los ANS se analizará el comportamiento de los mismos. 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.

Los acuerdos de Nivel de Servicio que se están validando para el proyecto durante el periodo de estabilización, se consolidan a continuación:

Ítem	Nombre del ANS	Descripción	Fórmula	Meta
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 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.	Devoluciones máximas por cada reporte ≤ 2 devoluciones de un mismo reporte.	100%
2	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	El perfil no se ajusta al definido	100%
3	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.	Rotación máxima permitida: 1 rotación por cada dos (2) meses	100%

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	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 perfil contratado en estar disponible de forma virtual para atender los requerimientos de la Entidad Compradora.	Tiempo asignación de un nuevo perfil contratado Zona 1: Cinco (5) días hábiles.	100%
5	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.	Numero de Requerimientos del Canal (C) atendidos antes de (TMDPAPC) / Número Total de requerimientos del Canal. 96%	96%
6	Resolución de tickets Nivel 1 (C)	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. 96%	96%
7	Escalamiento de tickets (C)	Porcentaje de tickets correctamente escalados en el periodo. (C)	Número de tickets correctamente escalados / Número de tickets escalados por cualquier canal. 96%	96%
8	Resolución de tickets usuarios VIP (C)	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. 96%	96%
9	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	Número de encuestas con el nivel de aprobación exigido / Total de encuestas aplicadas en el periodo. 96%	96%
10	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).	Tiempo máximo de reparación: 40 horas hábiles.	100%
11	Tickets reabiertos (C).	Número de tickets reabiertos por solución incorrecta. (C)	Este indicador no deberá superar el 5% del total de los servicios atendidos durante el mes.	95%
12	Documentación ticket resuelto. (C).	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.	Este indicador no deberá superar el 5% del total de los servicios atendidos durante el mes.	95%

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

13	Resolución de incidentes no críticos por mantenimiento o correctivo. (C).	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. Nivel requerido: 100%. Medición mensual.	$N = \frac{(0/0)}{100}$
14	Tiempo máximo de entrega de recursos o repuestos por bolsa de repuestos	Es el tiempo máximo de entrega de un repuesto por parte del Proveedor a partir de la solicitud de soporte y registro de cambio de parte o solicitud de repuesto en la herramienta de gestión, previa aprobación por parte de la Entidad. NOTA: para aquellos repuestos o elementos que por su disponibilidad en el mercado son de difícil consecución, el Proveedor deberá entregar carta del fabricante indicando el tiempo requerido para su entrega, con esto queda exento el proveedor de la aplicación de los ANS correspondientes.	Zona 1: Hasta cinco (5) días hábiles.	100%
15	Tiempo máximo de entrega de un reemplazo de repuestos o recursos defectuosos por bolsa de repuestos.	Es el tiempo máximo de entrega de un reemplazo de repuestos o recursos defectuosos por parte del Proveedor a partir de la solicitud de soporte y registro de cambio de parte o solicitud de repuesto en la herramienta de gestión, previa aprobación por parte de la Entidad. NOTA: para aquellos repuestos o elementos que por su disponibilidad en el mercado son de difícil consecución, el Proveedor deberá entregar carta del fabricante indicando el tiempo requerido para su entrega, con esto queda exento el proveedor de la aplicación de los ANS correspondientes	Zona 1: Hasta tres (3) días hábiles.	100%

c. Encuestas de satisfacción

Las encuestas de satisfacción son generadas automáticamente por la herramienta de gestión "Aranda" posterior a la solución de los casos, las cuales le llegarán al correo al usuario para su calificación, posteriormente los resultados se tabularán y serán reportados en el informe mensual, esta servirá para evaluar la calidad del servicio y de acuerdo con los resultados se generarán las acciones de mejora correspondientes en caso de requerirlo.

d. Auditorías Internas

Con el fin de constatar que los requisitos del cliente, legales y del Sistema de Gestión de la Calidad se cumplan y en procura de detectar posibles mejoras a la prestación de los servicios, se realizará una auditoría interna de calidad anual, la cual estará sujeta al plan de auditorías.

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. 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	Agente mesa de ayuda nivel 1 profesional	100%	Ver anexo 47._anexo_1_pliego_-_aspectos_tecnicos_msti_adenda_2_0 Pág. 60
3	Agente mesa de ayuda nivel 1 técnico	100%	Ver anexo 47._anexo_1_pliego_-_aspectos_tecnicos_msti_adenda_2_0 Pág. 57

Nota: El perfil Agente mesa de ayuda nivel 1 Profesional, al tendrá funciones de coordinación de proyecto Ver anexo 47._anexo_1_pliego_-_aspectos_tecnicos_msti_adenda_2_0 Pág.26 y 27 Funciones

Adicional se contará con un Gerente de Proyectos quien realizará seguimiento a todos los temas relacionados con la ejecución de la OC.

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, el Gerente de Proyecto autorizará la contratación y definirá la fecha de vinculación.

Se notificará al personal el inicio de contratación al igual que a la supervisión, para inicio del contrato.

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

La supervisión del contrato podrá solicitar el reemplazo de un Agente con base en criterios de rendimiento. Para esto, la Entidad deberá solicitar Selcomp Ingeniería el cambio de Agente junto con una justificación que incluya evidencias de errores críticos de usuario o negocio de acuerdo con la definición del indicador correspondiente.

Selcomp Ingeniería cuenta con cinco (5) días hábiles para reemplazar los agentes, que deberán cumplir las condiciones iniciales de la orden de compra.

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 – Mindeportes.xlsx”, se encuentra alojado en la ruta: <\\172.20.100.127\Operaciones\Proyectos\MINDEPORTES\OC 108370-2023\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	

El archivo "GO-P01-F01.1 Anexo Plan de Trabajo - Mindeportes.xlsx", se encuentra alojado en la ruta: <\\172.20.100.127\Operaciones\Proyectos\MINDEPORTES\ OC 108370-2023\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:

Dos (2) PC ´ S mínimo Core i5 de tercera generación, con RAM de 8 Gb y disco duro mecánico de 500 GB.

b. Equipos o elementos requeridos para la operación

Para la operación del contrato se requerirá que los técnicos tengan los equipos, elementos y/o herramienta, incluyendo cantidades y especificaciones técnicas:

Dos (2) PC ´ mínimo Core i7 , con RAM de 8 Gb y disco duro mecánico de 1000 GB.

Dos (2) impresoras de alto rendimiento.

Tres (3) Discos duros externos de 1 TB

Dos (2) Sopladoras

Dos (2) multímetros

Un (1) Probador de cable UTP RJ45.

Tres (3) Ponchadoras de cable UTP conector RJ45.

Tres (3) Juegos de destornilladores punta Thor x 30 unidades.

Tres (3) Destornilladores de pala.

Tres (3) Destornilladores de estrella.

Tres (3) Alicates.

Tres (3) Pinzas de punta.

Tres (3) Cortafrío.

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

Dos (2) Convertidores IDE/SATA USB para discos.

Dos (2) Brochas

7.2 Realización de Adquisiciones

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

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

- El agente profesional teniendo en cuenta lo reportado por el agente respecto al cambio del repuesto, validará si éste se encuentra en el catálogo de repuestos, si no solicitará cotización por medio de la herramienta Aranda.
- Se remitirá vía correo al supervisor del contrato la necesidad de adquisición de repuesto, donde se indicará si el valor es por catálogo de repuestos o de lo contrario se adjunta la cotización respectiva.
- El supervisor del contrato aprobará o no, el repuesto y/o la cotización según sea el caso.
- Si se autoriza, se solicitará por medio de la herramienta Novasoft el repuesto.
- Selcomp ingeniería realizará la adquisición y entrega del repuesto.
- El Agente Profesional en sitio recibe el elemento, se entregará al supervisor del contrato, quien firma el recibido del elemento, el supervisor del contrato delegará a un funcionario de la entidad la instalación y validación de correcto funcionamiento del mismo, éste remitirá evidencia de la instalación para que sea documentado el caso.
- Para llevar el control de los repuestos instalados y el seguimiento de éstos, teniendo en cuenta el presupuesto de la bolsa de repuestos, se registrarán en el formato "CONTROL DE REPUESTOS" anexo en el informe de seguimiento y control por proyecto.
- En el informe mensual entregado a la supervisión y a la dirección de operaciones, se deberá reportar el estado de los mismos.

7.3 Control, custodia y devolución del inventario

Control: Los elementos que son asignados al contrato son registrados, actualizados y gestionados dentro del formato "Inventario" dentro del informe de seguimiento y control.

Custodia: durante la vigencia del contrato el personal asignado al contrato deberá velar por uso y preservación de los mismos, para esto cada uno firmará el "Acta

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

entrega de herramientas de trabajo , para que quede bajo su custodia, se encuentra alojado en la ruta: <\\172.20.100.127\Operaciones\Proyectos\MINDEPORTES\ OC 108370-2023\Gestión Humana\Entrega de elementos>

Devolución: Para los casos en donde se presenta daño al elemento o finalización de proyecto, los elementos deberán ser devueltos al Almacén, registrando detalladamente en el formato *“Control de Devolutivos”* formato que deberá ser remitido al área de Aprovisionamiento por parte del Gerente de Proyecto. Según la necesidad de transporte para la devolución, se deberá solicitar por la herramienta Aranda el servicio de transporte.

Control de Contenido

#	Descripción	Elaboró	Fecha
0	Plan de trabajo	Magda Lopera	14/05/2023

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