

Código: GO-P01		Versión 10
Fecha elaboración: 09-05-2008	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE OPERACIONES	Fecha última actualización: 14-04-2023

Objetivo

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

Alcance

El presente documento aplica a los colaboradores de los procesos Gestión Comercial, Gestión de Operaciones, Gestión Financiera, Gestión Humana y Gestión de Aprovisionamiento.

Definiciones

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

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

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

Conformidad: cumplimiento de los requisitos especificados.

No conformidad: el no cumplimiento de requisitos especificados.

Plan de trabajo: documento que contiene los requerimientos del cliente, las acciones y los recursos necesarios para el cumplimiento del objeto del contrato.

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

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

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

Descripción del procedimiento

Actividad	Descripción	Responsable
1. Inicio		
2. Notificación de Adjudicación	Al momento de conocer la adjudicación de un contrato o de una orden de compra, el Departamento Comercial notificará (de forma verbal o escrita) al Departamento de Operaciones y suministrará la información necesaria.	Departamento Comercial

Código: GO-P01		Versión 10
Fecha elaboración: 09-05-2008	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE OPERACIONES	Fecha última actualización: 14-04-2023

Actividad	Descripción	Responsable
3. Planeación de la Operación del Proyecto	<p>El Director de Operaciones asigna un Gerente de Proyectos y notifica a las áreas interesadas (de forma verbal o escrita). Una vez notificado, iniciará la identificación de los recursos físicos, humanos y de infraestructura necesarios para la ejecución del proyecto y gestionará la asignación de estos.</p> <p>NOTA: Para los casos donde el contrato incluya un Gerente de Proyecto y éste no sea modificado, no habrá lugar a la asignación de una nueva persona para dicho rol. De igual forma, en caso de renovación de contratos con Gerente de Proyectos vigente en la organización, y siempre y cuando no haya necesidad de realizar su cambio, no habrá una nueva asignación y notificación.</p> <p>El Gerente del Proyecto y/o Coordinador se encargará de la realización del plan de trabajo, de acuerdo con el formato "GO-P01-F01 Plan de Trabajo".</p> <p>NOTA: En el plan de trabajo se pueden adicionar u omitir los puntos que sean necesarios según el desarrollo del proyecto, cumpliendo con los estándares mínimos requeridos mencionados en el "GO-P01-F01 Plan de Trabajo". Para los proyectos de implementación de software se trabajará sólo con cronograma, el cual se definirá de común acuerdo entre las partes.</p> <p>El Director de Operaciones hace una revisión general al Plan de Trabajo para ser publicado en la intranet, donde quedará disponible para el personal que lo quiera o deba consultar. El plan quedará solo en copia magnética.</p> <p>El Gerente del Proyecto y/o Coordinador da a conocer el plan de trabajo definitivo y aprobado al equipo del proyecto asignado.</p>	Director de Operaciones/ Gerente de Proyectos
4. Inicio del proyecto	<p>El Director del Proyecto y/o Coordinador efectúa la reunión de inicio del proyecto en la cual se da a conocer al cliente (supervisor, interventor o delegado del cliente) el grupo de trabajo, los recursos, obligaciones, entre otras especificaciones definidas, se debe dejar evidencia de esta actividad en el formato "GCA-P01-F02 Acta de reunión" o en su defecto en el formato que disponga el cliente para el acta de inicio.</p> <p>NOTA: Para los proyectos con renovación de contrato, no se elaborará acta de inicio.</p>	Gerente de Proyectos
5. Ejecución y seguimiento del Proyecto	<p>De acuerdo con el plan de trabajo, pliegos, respuesta a pliegos, adendas, y otros anexos de cada contrato donde se define el alcance del contrato o de la OC, el Gerente de Proyecto y/o el Coordinador asignado junto con el equipo de trabajo se encargan de ejecutar las actividades contratadas y velar porque los requisitos del cliente se cumplan.</p> <p>Todo lo anterior bajo la continua supervisión del Gerente de Proyecto (donde este rol no hace parte del equipo mínimo requerido), o el Director de Operaciones (para los clientes que incluyen gerente de proyecto dentro del equipo mínimo), estas acciones se ejecutarán de acuerdo con el "GO-IN07 Instructivo Seguimiento a Proyectos".</p>	Director de Operaciones/ Gerente de Proyectos / Coordinador de Proyecto

Código: GO-P01		Versión 10
Fecha elaboración: 09-05-2008	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE OPERACIONES	Fecha última actualización: 14-04-2023

Actividad	Descripción	Responsable
6. Finalización del contrato	<p>Al terminar un contrato se debe hacer una validación por parte del Coordinador del Proyecto o Gerente de Proyecto, para verificar los pendientes que se tienen a esa fecha (fecha de terminación contractual), de acuerdo con los requisitos del contrato, el cual será enviado al interventor o supervisor por parte del cliente.</p> <p>En caso de quedar pendientes, se debe realizar el respectivo seguimiento por parte del Gerente del Proyecto y/o el Coordinador de proyecto, con el fin de que los compromisos adquiridos se cumplan y poder obtener una aceptación final del cliente, evidenciada en la aprobación de la facturación final del contrato. La liquidación final del contrato es un documento que se tramita por parte de la entidad.</p> <p>NOTA: No todos los contratos requieren acta de Liquidación.</p> <p>Adicionalmente se realizará la devolución de los elementos asignados por Selcomp Ingeniería o por parte del cliente, dejando el respectivo soporte según aplique.</p>	Gerente de Proyectos / Coordinador de Proyecto
7. Fin		

Matriz de comunicación

Motivo	Quién	Con quién	Canal	Frecuencia	Evidencia
Adjudicación de Contrato u Orden de Compra	Director Comercial o Ejecutivo de Cuenta	Director de Operaciones	e-mail o verbal	De acuerdo con las adjudicaciones presentadas	Correo, donde aplique.
Asignación de Gerente de Proyecto	Director de Operaciones	Gestión Comercial, Gerentes de Proyecto	e-mail o verbal	De acuerdo con las adjudicaciones presentadas	Correo, donde aplique
Solicitud de Personal	Director de Operaciones/Gerente de Proyecto/Coordinador de proyecto	Gestión Humana	Aranda	De acuerdo con los requerimientos de personal	Caso en Aranda
Solicitud de equipos, repuestos, insumos, otros elementos	Gerente de Proyecto/Coordinador de proyecto	Gestión de Aprovisionamiento	Novasoft	De acuerdo con las necesidades del proyecto	Requisiciones en Novasoft
Solicitud de Publicación Plan de Trabajo	Gestión de Operaciones	Gestión de Calidad y Servicio al Cliente	e-mail, verbal	De acuerdo con las notificaciones de adjudicación	Plan de trabajo/correo electrónico.
Requerimientos del cliente y/o novedades del servicio	Cliente	Director de Operaciones/Gerente de Proyecto/Coordinador de proyecto	Teléfono, e-mail, verbal	De acuerdo con las necesidades del proyecto	Correos, comunicados
Avances y/o novedades de la gestión	Director de Operaciones/Gerente de Proyecto/Coordinador de proyecto	Cliente	e-mail, verbal, reuniones	De acuerdo con las necesidades del proyecto	Correos, comunicados, informes, actas
Resultados de la Gestión del Proyecto	Gerente de Proyecto/Coordinador de proyecto	Cliente/Director de Operaciones	e-mail	Mensual	Informes

Código: GO-P01		Versión 10
Fecha elaboración: 09-05-2008	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE OPERACIONES	Fecha última actualización: 14-04-2023

Motivo	Quién	Con quién	Canal	Frecuencia	Evidencia
PQRS	Director de Operaciones/Gerente de Proyecto/Coordinador de proyecto	Gestión de Calidad y Servicio al Cliente	Teléfono, e-mail, verbal	De acuerdo con las necesidades del proyecto	Correos
Facturación de servicios y/o repuestos	Director de Operaciones/Gerente de Proyecto/Coordinador de proyecto	Gestión Financiera	e-mail	De acuerdo con la forma de pago establecido	Correos, facturas
Adiciones, prórrogas o modificaciones del contrato o de la OC	Director de Operaciones/Gerente de Proyecto/Coordinador de proyecto	Director Comercial o Ejecutivo de Cuenta	e-mail. Conversación personal, teléfono.	De acuerdo con las necesidades del proyecto	Correo, donde aplique
Resultados de la Gestión de Operaciones	Director de Operaciones	Gerencia General	e-mail	Mensualmente	Informe de seguimiento y control
Estado financiero de los proyectos	Director de Operaciones	Gerencia General/Gestión Comercial	Share Point	Mensualmente	Informe de Costos
Acciones de Mejora	Director de Operaciones	Gestión de Calidad y Servicio al Cliente	e-mail	De acuerdo con las necesidades del proceso	Formato acciones de mejora
Aceptación de entregables y cierre de contrato.	Gerente de Proyecto/Coordinador de proyecto	Cliente	e-mail, teléfono, reuniones.	Al finalizar el contrato	Correos, informes, actas, factura.

Matriz control de cambios

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

Código: GO-P01		Versión 10
Fecha elaboración: 09-05-2008	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE OPERACIONES	Fecha última actualización: 14-04-2023

Revisión	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha	Naturaleza de cambios
6	Diana Morales	Jackeline Ordóñez Barbosa	Salvador Angulo	2013-05-25	Alineamiento del objetivo del Procedimiento Gestión de Operaciones con la Caracterización del proceso. Ajuste de la caracterización y de los parámetros que aplican al subproceso Operación Nacional.
7	Diana Morales	Leidy Mondragón	Salvador Angulo	2018-03-09	Ajuste del objetivo del procedimiento para alinearlo con la caracterización del Proceso. Cambio de redacción en la actividad No. 5 Ajuste en la matriz de comunicaciones respecto a las evidencias de solicitud de personal y recursos.
8	Diana Morales	Leidy Mondragón	Salvador Angulo	2019-03-05	Inclusión de nota en el numeral 2 para adición de puntos en el plan de trabajo según necesidad del proyecto.
9	Yined Ariza Marín	Jennifer Parra Hernández	Diana Victoria Morales	2020-08-05	Inclusión de NOTAS de excepción y ajuste de proceso.
10	Yined Ariza Marín	Jennifer Parra Hernández	Diana Victoria Morales	2023-04-14	Cambio de logos y actualización de procedimiento