

**“DISEÑO DE MODELO DE MESA DE SERVICIOS PARA LA EMPRESA ARD
INC. SUCURSAL COLOMBIA”**

Universidad Santo Tomás
Facultad de Ingeniería de Telecomunicaciones
Especialización en Gestión de Redes de Datos

Hasbleidy Osorio Melo
Jorge Jovanni Tarazona
Bogotá, D.C.
2021

RESUMEN

Ard Inc Sucursal es una empresa que se encarga de la ejecución de proyectos de inversión de Tetra Tech en Colombia con el objetivo de brindar mejoramiento y crecimiento a diferentes poblaciones vulnerables del país. Con el propósito de negocio de la empresa y el cumplimiento a nivel nacional de indicadores, se requiere la implementación de áreas de tecnología que proporcionen acorde con la ejecución de cada programa lo necesario; de esta manera se desarrollará un diseño de mesa de servicios para que desde el área de TI se brinde el apoyo necesario a cada uno de los usuarios (Empleados) para el cumplimiento de sus funciones a cabalidad.

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	8
2.	OBJETIVOS.....	9
2.1	Objetivo General	9
2.2	Objetivos Específicos.....	9
3.	CONCEPTUALIZACIÓN DE LA GERENCIA DE PROYECTOS.....	10
4.	DESARROLLO DEL PROYECTO	13
4.1	PRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA	13
4.1.1	Descripción General	13
4.1.2	Objetivos de la Organización	13
4.1.3	Misión, Visión y Valores	14
4.2	PRINCIPIOS CENTRALES	14
4.3.1	Resumen Ejecutivo del Proyecto: Antecedentes del Programa	15
4.3.2	Alcance General Diseño del Proyecto	16
4.3.2.1	Ingeniería General de la Solución	16
4.3.3	Costos Generales del Proyecto/Modelo de Negocios	17
4.3.4	Recursos Humanos Involucrados.....	17
4.3.5	Tiempo de diseño, aprobación y puesta en marcha del Proyecto	18
4.3.6	Interesados en el desarrollo del Proyecto	18
4.4	GESTIÓN DEL ALCANCE DEL PROYECTO	19
4.4.1	Alcance total del Proyecto.....	19
4.4.2	Definición de entregables del Proyecto	20
4.4.3	Estructura de Desglose de trabajo	20
4.5	METODOLOGIA DE DIRECCIÓN DEL PROYECTO.....	22
4.5.1	Inicio del Proyecto.....	22
4.5.2	Fases del Proyecto.....	22
4.5.3	Plan de Gestión del Proyecto, reuniones y actas de seguimiento.....	25
4.5.4	Cierre total del proyecto	25
4.6	GESTIÓN DEL TIEMPO.....	27
4.6.1	Definición de actividades	27
4.6.2	Definir las secuencias de actividades	27

4.6.3 Estimar Recursos del Proyecto	28
4.6.4 Cronograma General del Proyecto	29
4.6.5 Cronograma detallado del proyecto	30
4.6.6 Definición de metodología para el control del cronograma.....	30
4.7 GESTIÓN DE COSTOS DEL PROYECTO	31
4.7.1 Estimación de costos	31
4.7.2 Determinación del Presupuesto	31
4.7.3 Modelo de negocio del proyecto	33
4.8 GESTION DE RECURSOS DEL PROYECTO.....	34
4.8.1 Organigrama de la Empresa	34
4.8.2 Organigrama del Proyecto	35
4.8.3 Organigrama externo del proyecto (Cliente-Proveedores)	36
4.8.4 Metodología para adquisición del personal	36
4.8.5 Definición de asignación salarial	37
4.8.6 Matriz de responsabilidades y cargas de trabajo por equipos	38
4.8.7 Formato de roles y perfiles	39
4.8.8 Planes de Capacitación	40
4.9 GESTION DE ADQUISICIONES DEL PROYECTO	41
4.9.1 Plan de Adquisiciones y compras.....	41
4.9.2 Proceso de Gestión de Compras	41
4.9.3 Planificación de contratos	43
4.9.4 Asignación de contratos	44
4.9.5 Administración de contratos.....	44
4.9.6 Cierre de Contratos.....	45
4.10 GESTION DE RIESGOS DEL PROYECTO	46
4.10.1 Análisis de riesgos, determinación de vulnerabilidades, definición de planes de mitigación, clasificación de riesgos.	46
4.10.2 Identificación y definición de Riesgos	46
4.10.3 Estructuración de matrices probabilidad Vs. Impacto.....	47
4.11 GESTION DE CALIDAD	49
4.11.1 Factores Ambientales de la organización en frente a Calidad.....	49
4.11.2 Activos de procesos de la calidad en la empresa	50

4.11.3 Planificación de la calidad	51
4.11.4 Manejo de Indicadores de Gestión	51
4.12 GESTIÓN DE COMUNICACIONES	54
4.12.1 Manejo de documentación interna y externa del proyecto	54
4.12.2 Herramientas para seguimiento	55
4.12.3 Metodología para informes de gestión	55
4.13 GESTIÓN DE INTERESADOS.....	56
4.13.1 Análisis de interesados internos y externos	56
4.13.2 Matriz de Interesados	56
.....	57
CONCLUSIONES	58
REFERENCIAS	59
ANEXOS.....	60

Lista de tablas

Tabla 1. Ciclo de Vida de un Prooyecto	12
Tabla 2. Tiempo por Fase.....	18
Tabla 3. Interesados en el Proyecto	18
Tabla 4. Fases del Proyecto	22
Tabla 5. Alcance por Fases	23
Tabla 6. Actividades Desarrollo de Fases	24
Tabla 7. Entregables por Fase	25
Tabla 8. Recursos Humanos Neecarios	28
Tabla 9. Recursos Fisicos Necesarios	29
Tabla 10. Cronograma General del Proyecto	29
Tabla 11. Hitos del Proyecto.....	30
Tabla 12. Presupuesto Recursos Humanos	32
Tabla 13. Resumen Prestacional.....	32
Tabla 14. Presupuesto Recursos Fisicos	33
Tabla 15. Prsupuesto General.....	33
Tabla 16. OPEX y CAPEX.....	33
Tabla 17. Base Salarial de Cargos del equipo del Proyecto	38
Tabla 18. Matriz Responsabilidades.....	39
Tabla 19. Perfiles de Cargos del Proyecto	40
Tabla 20. Análisis de Riesgos	46
Tabla 21. Análisis de Riesgos Mesa de Servicios Ard Inc Sucursal Colombia	47
Tabla 22. Análisis Matriz Probabilidad Vs Impacto.....	48
Tabla 23. Indicadores de Gestión de Implementación	52
Tabla 24. Indicadores de Gestión de Operación	52
Tabla 25. Documentos del Proyecto.....	54
Tabla 26. Matriz de Reuniones.....	55
Tabla 27. Análisis de Interesados.....	56
Tabla 28. Matriz de Interesados	57

Lista de figuras

Figura 1 Ciclo de Vida.....	12
Figura 2. Ingeniería Mesa de Servicios Ard Inc Sucursal Colombia.....	16
Figura 3.Diagrama General Mesa de Servicios Ard Inc Sucursal Colombia	17
Figura 4.Flujograma modelo.....	20
Figura 5.EDT Mesa de Servicios Ard Inc Sucursal Colombia.....	18
Figura 6. Plan de Trabajo	25
Figura 7. Actividades Mesa de Servicios	28
Figura 8. Organigrama Ard Inc Sucursal Colombia	34
Figura 9. Organigrama Proyecto Mesa de Servicios Ard Inc Sucursal Colombia	35
Figura 10.Organigrama Externo	36
Figura 11. Proceso de Gestión de Compras.....	41

1. INTRODUCCIÓN

En el presente proyecto se realiza el diseño de una mesa de servicios para la empresa ARd Inc. Sucursal Colombia de acuerdo con los estándares de la metodología PMI. Este proyecto contribuirá al mejoramiento de la prestación de servicios del área de TI en cada uno de los programas que actualmente se ejecutan en Colombia por la empresa.

En el desarrollo de este proyecto se aplica una solución definiendo las diferentes fases de PMI para la posterior implementación y ejecución.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Diseñar un modelo de Mesa de Servicios para la empresa ARD Inc. Sucursal Colombia aplicando conocimientos adquiridos en la realización de un proyecto basado en la metodología PMI; que permitan mejorar la prestación del servicio del área de TI a todos los usuarios de la empresa.

2.2 Objetivos Específicos

- ✓ Implementar las fases de la Metodología PMI en el desarrollo del proyecto de Diseño de Mesa de servicios para Ard Inc Sucursal Colombia.
- ✓ Almacenar los incidentes y requerimientos de manera centralizada de cada uno de los usuarios de la empresa.
- ✓ Identificar las limitaciones de Ard Inc. Sucursal Colombia en los procesos de incidentes.
- ✓ Realizar procesos de diagnóstico de tiempo de solución, el desempeño de los procesos implantados de incidentes y solicitudes de Ard Inc. Sucursal Colombia.

3. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA GERENCIA DE PROYECTOS

En el proceso de aprendizaje de la gerencia de proyectos, nos sumergimos en el contexto, evolución por etapas y la visión de cómo implementar la gerencia de proyectos, tanto en la teoría, narrativa y forma práctica, plasmando en este documento las lecciones aprendidas en función de un Proyecto de la cotidianidad del trabajo donde permitiera la aplicación de cada concepto adquirido en la gerencia de proyectos; de esta manera se aprendió que es de suma importancia para cualquier entorno de una organización la aplicación o implementación de la metodología PMBOK gracias a que es de flexible y dinámica brindando así un mejoramiento continuo a través de una serie de pasos y procesos que logran un resultado final en las condiciones deseadas a la hora de proponer , implementar y culminar un proyecto.

Mark Winter en su libro *Direcciones para la investigación futura en gestión de proyectos: los principales hallazgos de una red de investigación financiada por el gobierno del Reino Unido*, dice: “la gestión de proyectos incluyendo la gestión de programas y portafolio es ahora el modelo dominante en muchas organizaciones para la implementación de la estrategia, transformación de negocio, mejoramiento continuo y desarrollo de nuevos productos”.

Una forma de poner en práctica los procesos realizados al momento de estudio es dividir e identificar las diferentes fases y ejecución de un proyecto y así facilitar el aprendizaje de cada una de las diferentes etapas vistas en el aprendizaje de la gerencia de proyectos.

Cabe resaltar que el éxito de un proyecto también tiene está unido con el compromiso del equipo de trabajo, la relación de trabajo que existe unifica al proyecto a través del tiempo de duración, por ello es de importancia tener gente idónea y disciplinada a la hora

de formarlo, saber cuáles son sus fortalezas y debilidades para así realizar reuniones de equipo lideradas por un director que estimule la creatividad de los miembros de su grupo y que la experiencia y los conocimientos no sean los únicos necesarios para llegar al objetivo del proyecto, sino contar con la motivación necesaria para culminar el proyecto de una manera eficiente y con la calidad deseada; todo ello contribuye de manera significativa y facilita el lograr la claridad de cada una de las diferentes etapas propuestas .

Pero no todo es perfecto, se pueden tener ciertas limitaciones que pueden intentar hacer que el Proyecto no sea cumplido o ejecutado de manera óptima, como lo son la falta de documentación, poco desempeño del equipo, un director de Proyecto con poco liderazgo o conocimiento, implementación de malas técnicas o factores externos no contemplados que fuercen a cambios en lo planteado.

Todo proyecto tiene una planeación y por lo tanto Podemos hablar de un ciclo de vida, este lo podemos ver en la siguiente tabla.

Inicio	Planteamiento del proyecto	Se propone el proyecto a realizar, se discute con los involucrados el proceso para su elaboración.
	Involucrados en el proyecto	Se identifican a los involucrados del proyecto y la capitalización.
	Participantes del proyecto	Se reúnen las partes interesadas y participantes se identifica el problema, los objetivos y los entregables.
	Planeación	Se ajusta el proyecto al presupuesto y se establecen los antecedentes, la justificación, el alcance, los objetivos, los entregables, entre otros, por lo general participan todos los involucrados.
	Aprobación	Se entrega la propuesta para su visto bueno, se espera la aprobación y una vez aceptada se firma el acta de inicio.
Planificación	Reunión de interesados	Reuniones de grupo para definir y acordar el modo de trabajo, roles y funciones, por lo general se establecen tiempos, costos, riesgos, adquisiciones etc.
Ejecución	Realización	Se distribuyen los recursos humano y financiero acordados para el desarrollo del proyecto.
Seguimiento	Control	Se realiza el seguimiento de los entregables para las fechas acordadas, supervisadas y aprobadas por el director del proyecto.
Cierre	Cierre	Se hace entrega del proyecto junto con un acta de finalización en conjunto con las partes involucradas en una liquidación técnica y financiera.

TABLA 1. CICLO DE VIDA DE UN PROYECTO

Según P.W.G Morris en su libro *Ciencia, conocimiento objetivo y teoría de la gestión de proyectos* (2004) dice “la única cosa que distingue a los proyectos de los no proyectos es que todos los proyectos, sin importar su complejidad o trivialidad, pasan por una secuencia de desarrollo del ciclo de vida común”. El punto de vista de este autor sobre el ciclo de vida de un proyecto es que debe de tener un inicio, una planificación, una ejecución, un seguimiento y un cierre lo cual deja en claro que todo proyecto debe estar regido por unas fases básicas entre sí, como se ve continuación:

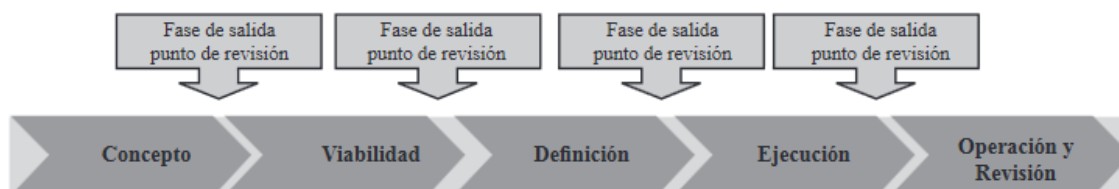


Figura 2. Ciclo de Vida

4. DESARROLLO DEL PROYECTO

4.1 PRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA

4.1.1 Descripción General

Ard Inc Sucursal Colombia es una empresa de cooperación Internacional, ejecutora de Tetra Tech , líder en consultoría, ingeniería, gestión de programas, gestión de construcción y servicios técnicos. Desde 1966 Tetra Tech ha estado a la cabeza de avances científicos para resolver las necesidades de sus clientes.

La Empresa apoya a clientes comerciales y gubernamentales ofreciendo soluciones innovadoras relativas al agua, el ambiente, la infraestructura, la gestión de recursos, la energía y el desarrollo internacional. Con 20.000 empleados en todo el mundo, Tetra Tech tiene la capacidad necesaria para abarcar el ciclo completo de los proyectos.

El área de TI está presente en esta empresa, así como hoy día en todas las organizaciones, haciendo que su importancia sea cada día más relevante para el funcionamiento del negocio.

Con este proyecto se pretende dar a conocer una de las formas en que esta meta de crecimiento o cumplimiento del objetivo misional de Ard pueda ser cada día mejor estructurada y que brinde mayor relevancia, por medio de la implementación de marco de referencia ITIL mediante la creación de un proceso de Mesa de servicios que vaya acorde con la estructura y funcionamiento de la empresa.

Esto con el objetivo de mejorar el servicio en la prestación de soporte y gestión desde el área de TI y así consolidar la importancia de las Tecnologías de la Información en todo ámbito laboral.

4.1.2 Objetivos de la Organización

Ayudar a miles de pueblos, ciudades, industrias, y gobiernos a hallar soluciones sostenibles para problemas complicados de gestión de recursos e infraestructura.

Ser la primera empresa de consultoría y sostenibilidad.

4.1.3 Misión, Visión y Valores

- ✓ Misión: Ser la principal empresa mundial de consultoría y ingeniería
- ✓ Visión: Ard Inc. Sucursal Colombia mejorará la calidad de vida mientras genera valor para sus clientes, empleados, inversores y socios.

4.2 PRINCIPIOS CENTRALES

Los principios centrales constituyen el fundamento de la forma de trabajo para servir a todos los clientes.

- ✓ **Servicio:** La prioridad de Tetra Tech son los clientes. Escuchamos mejor para comprender las necesidades de nuestros clientes y ofrecer soluciones inteligentes y económicas.
- ✓ **Valor:** Tetra Tech enfrenta los problemas de nuestros clientes como si fueran propios. Desarrollamos e implementamos soluciones reales que resultan económicas, eficaces y prácticas.
- ✓ **Excelencia:** A todos sus trabajos, Tetra Tech aporta capacidad técnica inigualable, gestión disciplinada de los proyectos y excelencia en seguridad y calidad.
- ✓ **Oportunidad:** Nuestro principal valor es nuestro personal. Nuestra fuerza laboral es diversa e incluye expertos en nuestros campos. Nuestra naturaleza emprendedora y nuestro compromiso con el éxito generan desafíos y oportunidades para todos nuestros empleados.

4.3 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROYECTO

4.3.1 Resumen Ejecutivo del Proyecto: Antecedentes del Programa

Desde el surgimiento de las tecnologías e implementación de ellas sin importar el negocio de ejecución, se ha hecho necesario brindar el soporte a solución de incidentes y procesos que surgen en cada una de las áreas que laboran en una empresa desde el área de TI.

Ard Inc Sucursal implementa como todas las empresas equipos tecnológicos a la vanguardia de las tecnologías hoy con el objetivo de fortalecer y optimizar los procesos a ejecutar para un mejor rendimiento en el desarrollo del negocio. Con esto en mente se ve la necesidad de desarrollar un modelo de integración de servicios en el área de TI para mejorar el proceso de asistencia técnica en solución de incidentes y asegurar la calidad del funcionamiento óptimo del área en beneficio de todos los usuarios.

En la empresa se cuenta con 180 usuarios que laboran; cada uno de ellos representa un potencial de solicitudes o problemas a diario. Las fallas generadas en cada uno de los puntos de los usuarios se ven alteradas por la falta de solución oportuna o por falta de procedimientos estandarizados del área de TI causando a su vez que el desarrollo del negocio de la empresa se vea afectado deteniendo en algunos casos la productividad en general.

Es así como se hace necesario hacer un mejoramiento en la gestión de las tecnologías de la información que contenga integración de procesos para mejorar la calidad de servicio, tener la satisfacción del usuario, centralizar procesos, definir roles y responsabilidades del área de TI, quienes son los que brindan soluciones a las Tecnologías de la Información para el funcionamiento correcto del negocio.

4.3.2 Alcance General Diseño del Proyecto

4.3.2.1 Ingeniería General de la Solución

El procedimiento de la mesa de Servicios planteada se puede observar en la siguiente ilustración:

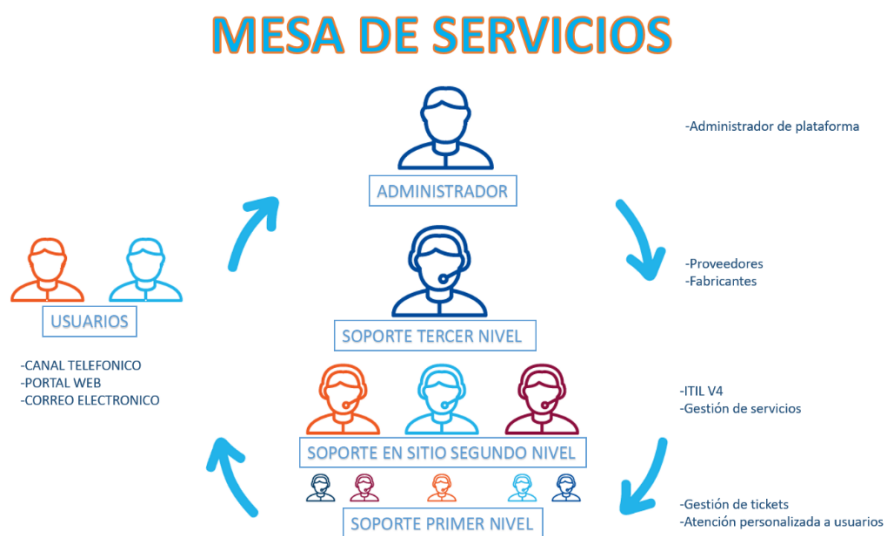


Figura 2. Ingeniería Mesa de Servicios Ard Inc Sucursal Colombia

La solución planteada de la mesa de servicios se apoya en las herramientas de plataforma de telecomunicaciones, plataforma de telefonía y el nuevo sistema de software de soporte y registro a incidentes.

La plataforma de telecomunicaciones soporta los temas de conectividad, integración de la mesa de servicios con todos los sistemas o plataformas misionales de la empresa ARD Inc Sucursal Colombia. La plataforma de telefonía permitirá la recepción de llamadas, otro medio de notificaciones y el software a utilizar será el encargado de registro único de caso de los usuarios y donde se obtendrán informes estadísticos. A continuación, se presenta el diagrama general de la solución:

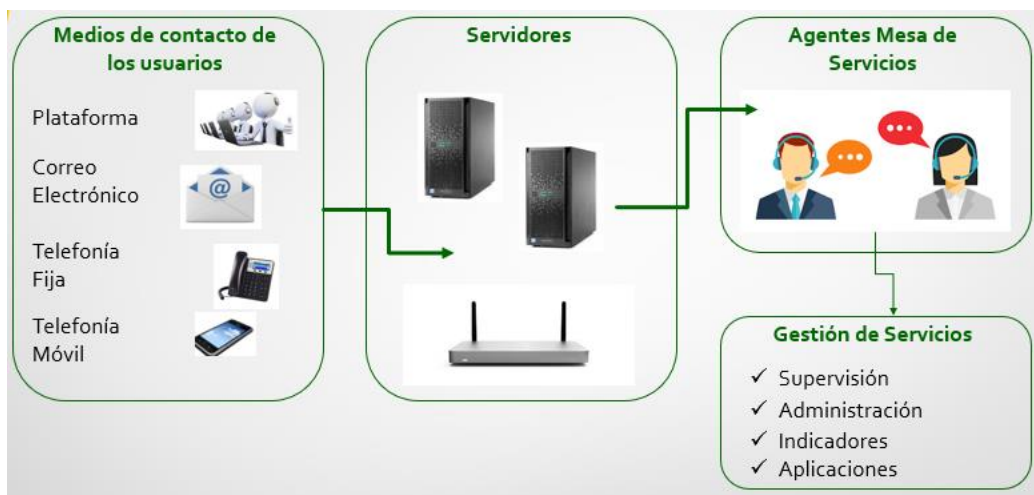


Figura 3. Diagrama General Mesa de Servicios Ard Inc Sucursal Colombia

4.3.3 Costos Generales del Proyecto/Modelo de Negocios

El presupuesto será entregado una vez sea calculado en la fase de costos de diseño del presente proyecto; los recursos necesarios económicos serán calculados para diferentes actividades y perfiles con el objetivo de cumplir los roles estipulados en el modelo de negocio de la empresa y de acuerdo con los requerimientos de los insumos requeridos en el proyecto.

4.3.4 Recursos Humanos Involucrados

En recursos humanos, el proyecto contará con un director de proyecto el cual será el responsable de representar ante Ard Inc sucursal Colombia todo el equipo de trabajo sobre el cual se implemente la Mesa de servicios.

El equipo de trabajo estará conformado por personal capacitado en cada una de las áreas requeridas para el funcionamiento de la implementación del proyecto y adicional se contará con el apoyo de personal de Ard Inc Sucursal Colombia de las áreas transversales requeridas para la ejecución del presente proyecto.

4.3.5 Tiempo de diseño, aprobación y puesta en marcha del Proyecto

El proyecto diseñado en esta propuesta tendrá un tiempo en total por todas las fases hasta el final de la implementación y puesta en marcha de:

FASE	DURACION (DÍAS HÁBILES)
Iniciación	13
Planeación	45
Ejecución	36
Cierre	4

Tabla 2. Tiempo por fase

La fase de inicio requiere la aceptación de la propuesta que se presentará a la empresa Ard Inc Sucursal Colombia, una duración de 2 semanas.

La fase de planeación consta de la planeación del proyecto, planificación de los insumos, personal, capital y demás requeridos.

La fase de ejecución es donde se realizan los ajustes necesarios en infraestructura, montajes configuraciones, y adecuaciones.

Y la fase de cierre es la entrega de documentos y pruebas al proyecto ejecutado de la mesa de servicios para ponerla en funcionamiento.

4.3.6 Interesados en el desarrollo del Proyecto

Cargo	Título/Departamento	E-mail
Gerente IT	Carlos Valera	Carlos.Valera@Colombia.org
Especialistas IT	Hasbleydy Melo Edilson Tavera	Hasbleydy.Melo@Colombia.org Edilson.Tavera@Colombia.org
COP	Francisco Betancur	Francisco.Betancur@Colombia.org
Director Ard	Casa Matriz	Soporticolombia@Colombia.org
Otros	Proveedores Requeridos	

Tabla 3. Interesados en el proyecto

4.4. GESTIÓN DEL ALCANCE DEL PROYECTO

4.4.1 Alcance total del Proyecto

Para el presente Proyecto se aplicarán los conocimientos adquiridos de metodología PMI, describiendo los procesos necesarios para el diseño de la propuesta de la mesa de servicios para Ard Inc Sucursal Colombia; mediante la experiencia de las practicas actuales de los servicios ofrecidos por el área de TI a todos los empleados de la empresa y de acuerdo con la poca centralización que se tiene; de acuerdo a la metodología implementada en cada de sus fases presenta modelos de aplicación reales a lo que se tiene presente actualmente en la compañía y a lo que se requerirá contratar, obtener o adquirir.

Este proyecto por lo tanto tiene como alcance el diseño en todas las fases para poner a disposición de la empresa una solución que pueden aprobar e implementar para la centralización de solución de incidentes y atención al usuario en el área de Tecnología hasta un 3 nivel; este alcance se describe a continuación en los siguientes ítems:

- ✓ Análisis situación actual de área de TI
- ✓ Diseño de implementación de una mesa de servicios con nivel 1, 2 y 3.
- ✓ Entrega propuesta de la solución.

El proyecto de diseño no contempla la implementación de esta, debido a que será una propuesta entregada a la empresa para su posterior aceptación y puesta en marcha; por, lo tanto los siguientes ítems describen lo que no está al alcance del servicio propuesto:

- ✓ Implementación de la mesa de servicios y entregarla puesta en funcionamiento.
- ✓ Soporte y Atención por fuera del horario acordado de trabajo una vez sea entregado el proyecto para implementación.

A continuación, se muestra el flujograma de modelo de operación de acuerdo con cada uno de los servicios solicitados o recibidos:

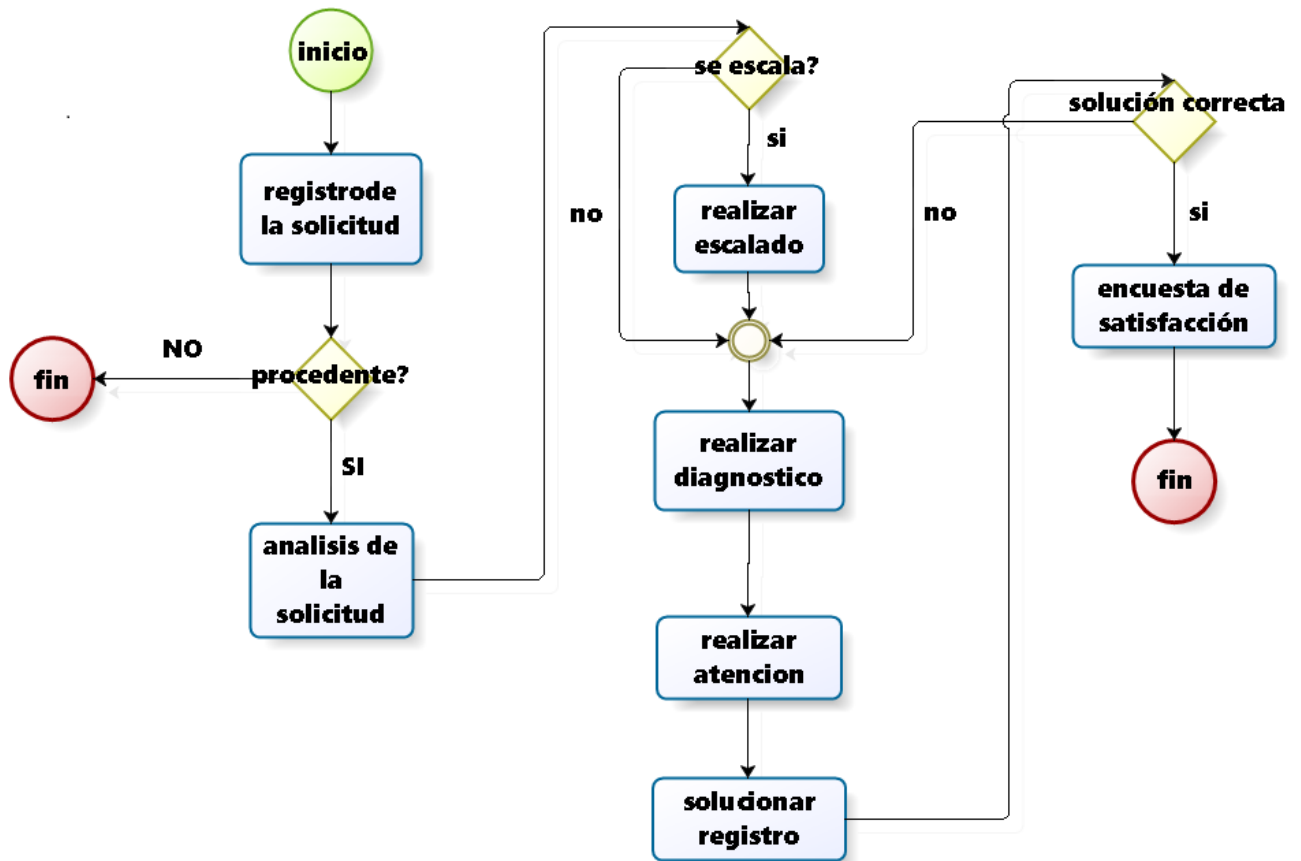


Figura 4. *Flujograma modelo*

4.4.2 Definición de entregables del Proyecto

Los entregables generales del proyecto se describirán en cada una de las fases de acuerdo con lo requerido de las actividades a desarrollar.

4.4.3 Estructura de Desglose de trabajo

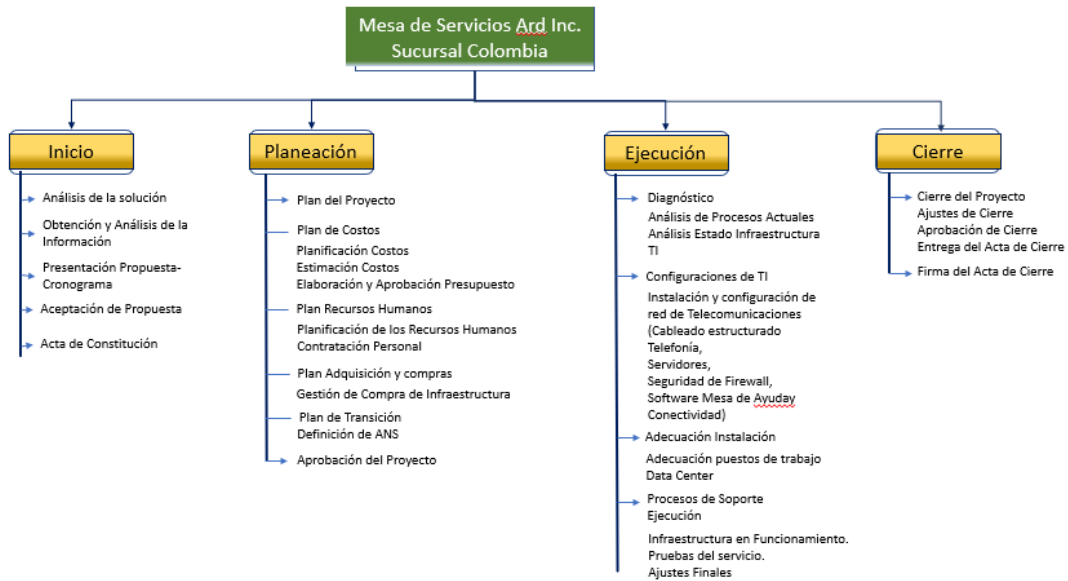


Figura 5. EDT Mesa de Servicios Ard Inc Sucursal Colombia

4.5 METODOLOGIA DE DIRECCIÓN DEL PROYECTO

4.5.1 Inicio del Proyecto

El presente proyecto está contemplado para realizarlo en 90 días posteriores a la fecha de firma del acta de inicio, esta fecha será acordada con Gerente de TI de la empresa una vez sea aprobada la propuesta de diseño y decidan el inicio de su implementación. Esta acta permite definir el alcance, objetivos y los participantes del proyecto. Es una visión general.

Ver anexo 1 esta ok

4.5.2 Fases del Proyecto

Las fases en las que se diseñará el proyecto de implementación de mesa de servicios para la empresa ARD Inc Sucursal Colombia son:

Fase
Inicio
Planeación
Ejecución
Cierre

Tabla 4. Fases de Proyecto

Inicio: Se realiza la toma de requerimientos del proyecto. Se recopila la información existente referente al proyecto y así identificar bien la necesidad para proponer la solución que satisfaga las necesidades.

Planeación: durante esta fase se debe realizar el aprovisionamiento de la solución, es necesario ejecutar el plan de contrataciones y adquisiciones, de manera que se logre cumplir con el cronograma pactado con el cliente, llevando a cabo todas las tareas operativas y de planeación.

Ejecución: durante esta fase se realizará la propuesta completa para entregarla a la empresa ARD INC Sucursal con el objetivo de su análisis, revisión y aprobación para ejecución e implementación.

Cierre: Se realizará la documentación necesaria para el cierre del proyecto al momento de entregar la propuesta de diseño de mesa de servicios.

4.5.2.1 Alcance por Fase

FASE	ALCANCE
Inicio	Toma de Requerimientos e información Elaboración de propuesta a realizar Entrega de propuesta general de implementación de mesa de servicios
Planeación	Entrega de propuesta para análisis, revisión y aprobación para implementación Aprovisionamiento de la solución
Ejecución	Desarrollo de diseño de las fases del proyecto: Compras y Adquisiciones Contrataciones Definición de fases orientadas al diseño del proyecto Tiempos Definición de ANS
Cierre	Documentos necesarios de cierre de entrega de diseño de modelo de mesa de servicios para implementación

Tabla 5. Alcances por fases

4.5.2.2 Desarrollo de la fase, Control y Seguimiento

Actividad	Responsable	Frecuencia	Descripción	Requerimientos
Presentación Plan de Proyecto	Gerente de proyecto	Una vez establecido el plan de proyecto	Presentación Plan de Proyecto, sugerencias y comentarios	Plan de proyecto elaborado para revisión y retroalimentación

Presentación informe de avance de proyecto	Gerente de proyecto	Semanal (Lunes o martes)	Envío de información de avance del proyecto, sea físicamente o digitalmente para tener revisión de actividades pendientes	Avance en % del cronograma planteado.
Reuniones seguimiento del diseño del proyecto	Gerente de proyecto/Equipo de trabajo	Semanal	Seguimiento al avance del proyecto identificando problemas	Informes semanales de los avances al cronograma o actividades planteadas
Reuniones seguimiento del proyecto	Gerente de proyecto/Ard	Cada 2 semanas	Seguimiento al avance del proyecto identificando problemas	Acta de reuniones

Tabla 6. Actividades Desarrollo de Fases

4.5.2.3 Entregables por fase

FASE	ENTREGABLES
Inicio	Propuesta de Servicio para Ard Documentos de información adquirida Diagrama general de la solución propuesta
Planeación	Documento de ANS Plan de costos Documento de aprobación de inicio de ejecución de diseño
Ejecución	Documento de contrataciones Infraestructura requerida Documentos de operación de diseño de solución

Cierre	Formato recibo a satisfacción de documento completo de propuesta con diseño de mesa de servicios para ARD
---------------	---

Tabla 7. Entregables por Fases

4.5.3 Plan de Gestión del Proyecto, reuniones y actas de seguimiento

En este plan se presenta a continuación el plan de trabajo que se realizará desde el inicio del proyecto hasta el momento que se decida hacer la implementación.

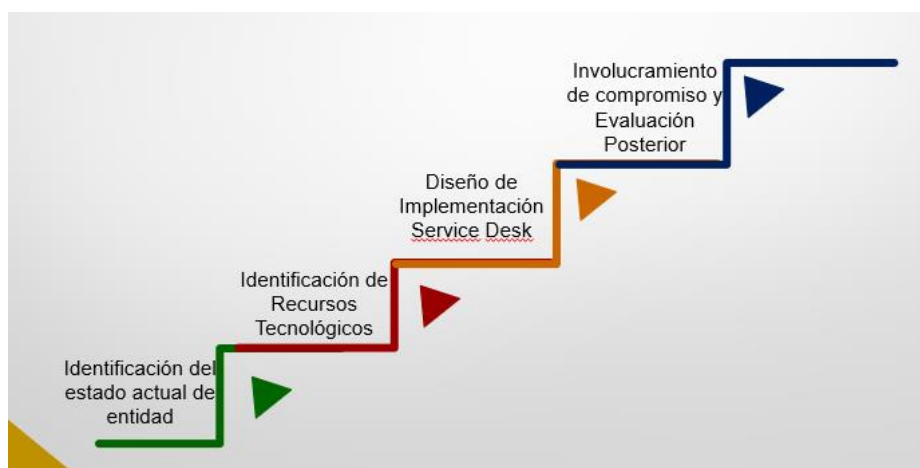


Figura 6. Plan de Trabajo

4.5.4 Cierre total del proyecto

El cierre incluye actividades administrativas como la recolección y finalización de la documentación necesaria para completar el proyecto y requerirá de cierto trabajo técnico para confirmar que el producto final del proyecto es aceptable.

4.5.4.1 Actas de Cierre

Ver anexo 2

4.5.4.2 Documentación Final del proyecto

Esta fase estará dividida en las siguientes actividades:

- ✓ Confirmación del trabajo hecho
- ✓ Cierre de compras y adquisiciones
- ✓ Obtención de aceptación final del proyecto
- ✓ Verificación de cierre financiero
- ✓ Entrega de producto
- ✓ Retroalimentación del cliente-empresa
- ✓ Informe Final
- ✓ Recopilación de lecciones aprendidas y actualización de conocimientos adquiridos

4.5.4.3 Lecciones Aprendidas

Los diversos temas o fases tratados en la construcción del proyecto aplicaron a las áreas de conocimiento que permitieron estructurar la implementación de la metodología para dar solución a una necesidad o problema, en este caso la solución a la centralización de la atención del área de TI en una mesa de servicios.

El análisis de lo que se cuenta actualmente y el comportamiento de las diferentes áreas permitieron hallar importantes puntos de manera positiva y negativa el desarrollo de las actividades planteadas en la implementación de este proyecto.

De esta manera se pueden aprovechar el estudio de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas (DOFA), permitiendo minimizar riesgos, encontrar nuevas formas de desarrollo de las fortalezas y así poder construir desde el análisis de las situaciones la viabilidad del proyecto en la parte financiera, y las demás ramas a ejecutar.

Con esto es de gran relevancia la implementación y asignación de la metodología a seguir en un proyecto ya que se tendrá una vista general en las fases a desarrollar y se hará la mitigación de riesgos innecesarios dentro de la gestión.

4.6 GESTIÓN DEL TIEMPO

4.6.1 Definición de actividades

Las actividades del diseño del proyecto incluyen 3 categorías:

- ✓ **Actividades de diseño:** Incluyen la toma de requerimientos de la empresa y así con esta información diseñar la solución que cumpla con las expectativas. Estas actividades son desarrolladas por el personal interno de la empresa quien pasara la propuesta para implementación.
- ✓ **Actividades de planeación y aprovisionamiento:** Las actividades de planeación y aprovisionamiento incluyen todo lo relacionado con adquisiciones, servicios para garantizar el éxito del proyecto, contratación del recurso humano y la logística de compras y proveedores para el proyecto. Para estas actividades se requiere el apoyo y participación de personal interno y externo de acuerdo a lo requerido en cada actividad.
- ✓ **Actividades de Implementación:** Estas son las actividades de la implementación como tal, durante las cuales se llevaría a cabo la puesta en marcha de la Mesa de Servicios. Estas actividades incluirían:
 - Adecuaciones físicas
 - Configuración de la infraestructura (Telecomunicaciones, servidores)
 - Parametrización del software
 - Pruebas y ajustes del servicio

4.6.2 Definir las secuencias de actividades

El proyecto de mesa de servicio para Ard Inc Sucursal Colombia garantizará el empleo de mejores practicas en prestación del servicio y mejoramiento continuo; se seguirán los lineamientos dados por ITIL (V3-V4). Las fases de desarrollo del proyecto se van a alinear

con la metodología PMP. El Proyecto de Mesa de Servicios para Ard Inc Sucursal Colombia será ejecutado o se desarrollará con las siguiente secuencia de actividades:



Figura 7. Actividades Mesa de Servicios

4.6.3 Estimar Recursos del Proyecto

4.6.3.1 Recursos humanos necesarios

ETAPA	RECURSO	CANTIDAD
INICIO	GERENTE PROYECTO	1
INICIO	INGENIERO ESPECIALISTA	1
INICIO	INGENIERO COMERCIAL	1
PLANEACIÓN	PERSONAL RECURSOS HUMANOS	1
PLANEACIÓN	ASESOR DE COMPRAS	1
IMPLEMENTACIÓN	COORDINADOR MESA DE SERVICIOS	1
IMPLEMENTACIÓN	AGENTES DE MESA DE SERVICIOS	2
IMPLEMENTACIÓN	INGENIEROS ESPECIALISTAS	1
IMPLEMENTACIÓN	INGENIERO DESARROLLO	1
SEGUIMIENTO Y CONTROL	ASESOR DE CALIDAD	1

Tabla 8. Recursos Humanos Necesarios

4.6.3.2 Recursos físicos necesarios:

ITEM	CANTIDAD	OBSERVACIONES
SOFTWARE	2	Sotware Mesa de Servicios y Software CMDB
TELEFONIA CELULAR	10	Personal Apoyo en sitio- Interno
TELEFONOS FIJOS	5	Líneas telefonicas en mesa
EQUIPOS DE COMPUTO	4	Personal de ARD internos TI ya cuentan con equipos. Especificaciones técnicas
DIADEMAS	2	Apoyo Agentes de MS
HERRAMIENTAS DE GESTION	1	Herramienta de Monitoreo y Gestión
SWITCH, ROUTER	1	
SERVIDOR HERRAMIENTA SOFTWARE	2	Servidor de Software, Servidor de Backup

Tabla 9. Recursos Físicos Necesarios

4.6.4 Cronograma General del Proyecto

A continuación, se presenta el cronograma con unas fechas que podrían ser las de desarrollo del proyecto de Mesa de Servicios para Ard Inc. Sucursal Colombia.

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	HITO	DURACION (días)	COMIENZO	FIN
1. Iniciación	NO	13	5/04/2021	21/04/2021
1.1 Análisis de la Solución	NO	3	5/04/2021	7/04/2021
1.2 Obtención y Análisis de la Información	NO	5	8/04/2021	14/04/2021
1.3 Presentación Propuesta	NO	4	15/04/2021	20/04/2021
1.4 Aceptación Propuesta	SI	1	21/04/2021	21/04/2021
1.5 Firma Acta Constitución proyecto	SI	0	21/04/2021	21/04/2021
2. PLANEACIÓN	NO	45	22/04/2021	28/06/2021
2.1 Elaboración Plan del proyecto	NO	20	22/04/2021	20/05/2021
2.2 Plan de Costos	NO	15	22/04/2021	12/05/2021
2.3 Plan Recursos Humanos	NO	10	10/05/2021	24/05/2021
2.4 Aprobación del Proyecto	SI	0	28/06/2021	28/06/2021
3. EJECUCIÓN	NO	36	29/06/2021	11/08/2021
3.1 Diagnóstico	NO	3	29/06/2021	1/07/2021
3.2 Configuraciones de TI	NO	15	2/07/2021	28/07/2021
3.3 Adecuación instalaciones	NO	15	27/07/2021	17/08/2021
3.4 Procesos de Soporte	NO	3	18/08/2021	20/08/2021
4. CIERRE	NO	4	23/08/2021	26/08/2021
4.1 Cierre del Proyecto	NO	4	23/08/2021	26/08/2021
4.2 Firma de Acta de Cierre	SI	0	26/08/2021	26/08/2021

Tabla 10. Cronograma General Proyecto

4.6.5 Cronograma detallado del proyecto

Ver Anexo 3

4.6.5.1 Hitos del Proyecto

Los hitos que se tienen definidos para el proyecto son los siguientes:

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	HITO
1. Iniciación	NO
1.4 Aceptación Propuesta	SI
1.5 Firma Acta Constitución proyecto	SI
2. PLANEACIÓN	NO
2.2 Aprobación del Proyecto	SI
3. EJECUCIÓN	NO
3.4.1 Infraestructura en Funcionamiento	SI
3.4.5 Firma Acta de fin de transición del servicio	SI
4. CIERRE	NO
4.2 Firma de Acta de Cierre	SI

Tabla 11. Hitos del Proyecto

4.6.6 Definición de metodología para el control del cronograma

En reunión con todos los interesados al inicio del proyecto se presenta la metodología propuesta para el control del cronograma la cual consta de reuniones de seguimiento semanales o quincenales (algunos fases) para validar avances en la implementación del proyecto.

4.7 GESTIÓN DE COSTOS DEL PROYECTO

4.7.1 Estimación de costos

En este proyecto se estimarán los costos a nivel de recursos humanos y físicos que se requieren para la ejecución del proyecto.

- ✓ Recursos Humanos: están los cargos requeridos de personal para la implementación de la mesa de servicios y su posterior ejecución. Un gerente de proyecto que contará con un grupo de trabajo de coordinador de mesa de servicios quien será el responsable de liderar el grupo de técnicos de la mesa de servicios. Especialistas quienes son los encargados de solucionar a nivel 2 y 3 una vez en nivel 1 los técnicos no puedan solucionar y de acuerdo con solicitudes.

Técnicos Mesa de servicios quienes son los encajados de prestar el primer nivel. Adicional está el asesor de compras y el de recursos humanos que serán personal de la empresa ARD INC Sucursal Colombia, por lo tanto, este recurso no se incluye en el costo de personal.

- ✓ Recursos Físicos: en este nivel se encuentran los costos de todos los insumos físicos requeridos para la implementación de la mesa de servicios. Los diferentes equipos o recursos físicos necesarios como equipos, software, adecuaciones de la oficina, servicio de internet, licenciamientos de software entre otros.

4.7.2 Determinación del Presupuesto

En las siguientes tablas se muestra el presupuesto o modelo económico a nivel de recursos humanos y físicos.

ITEM	SALARIO BASICO	No Personas	Prestaciones	Meses de Contratación	Sueldo Final
Gerente Proyecto	12000000	1	8400000	12	\$ 244.800.000

Coordinador Mesa de Ayuda	6000000	1	4200000	12	\$ 122.400.000
Especialistas	3000000	2	2100000	12	\$ 61.200.000
Técnicos Mesa de Ayuda	1200000	2	840000	12	\$ 24.480.000
TOTAL PERSONAL					\$ 452.880.000

Tabla 12. Presupuesto recursos humanos

La descripción del factor prestacional es el siguiente:

RESUMEN PRESTACIONAL		
ITEM	Porcentaje Prestaciones	Valor Ejemplo
Salario		\$ 1.500.000
Pensión	12%	180000
Salud	8,50%	127500
ARL	0,52%	7800
Caja Compensación	4%	60000
ICBF	3%	45000
Sena	2%	30000
Cesantías	8,33%	124950
Intereses de Cesantías	1%	15000
Vacaciones	4,17%	62550
Prima	8,33%	124950
	52%	\$ 2.277.750

Tabla 13. Resumen Prestacional

Presupuesto Recursos Físicos requeridos para el proyecto son:

ITEM	Cantidad	Costo	Meses	Total
Herramienta de Gestión GLPI	1	\$ 15.000.000	1	\$ 15.000.000
Implementación Red y Servidores	1	\$ 25.000.000	1	\$ 25.000.000
Adecuaciones Oficina	1	\$ 5.000.000	1	\$ 5.000.000
Arendamiento local	1	\$ 3.000.000	12	\$ 36.000.000
Servicios Publicos	1	\$ 1.640.000	12	\$ 19.680.000
Conectividad	1	\$ 500.000	12	\$ 6.000.000
Equipos de cómputo	5	\$ 3.700.000	1	\$ 18.500.000
Licenciamiento Software	1	\$ 6.000.000	12	\$ 72.000.000
Servicios de equipo Celular	5	\$ 60.000	12	\$ 3.600.000

Equipo de impresora	1	\$ 3.000.000	1	\$ 3.000.000
TOTAL RECURSOS FISICOS				\$ 203.780.000

Tabla14. Presupuesto Recursos Físicos

Recursos Humanos	\$ 452.880.000
Equipos	21500000
Herramientas	\$ 121.600.000
Gastos Administrativos	\$ 60.680.000
Gastos Administrativos	\$ 10.800.000
Total	\$ 667.460.000

Tabla15. Presupuesto General

4.7.3 Modelo de negocio del proyecto

Dentro del modelo de negocios para el proyecto se presentan a continuación los conceptos de OPEX y CAPEX (Capital Expenditures):

ORIGEN GASTOS	ITEM	COSTOS MES	COSTOS PROYECTO	SUBTOTALE S
CAPEX	Equipos Cómputo	21500000	21500000	144100000
	Línea Telefónica	3600000	3600000	
	Herramienta de Gestión	93000000	93000000	
	Desplazamientos	1000000	1000000	
	Hardware Red		25000000	
OPEX	Implementación	71480000	71480000	524360000
	Recursos Humanos	37740000	452880000	

Tabla16. OPEX y CAPEX

4.8 GESTION DE RECURSOS DEL PROYECTO

4.8.1 Organigrama de la Empresa

A continuación, se presenta el diagrama de la estructura organizacional de la unidad de Ard Inc Sucursal Colombia.

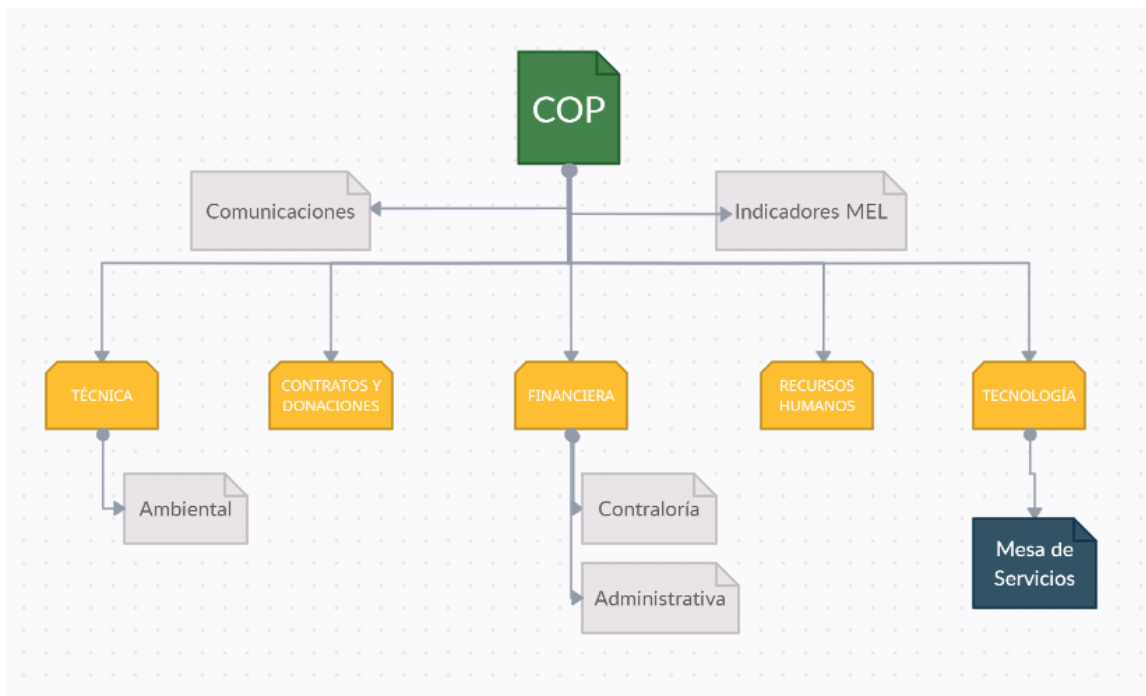


Figura 8. Organigrama Ard Inc Sucursal Colombia

El proyecto de implementación de la mesa de Servicios de ARd Inc Sucursal Colombia se ubica en el área de Tecnología, por lo cual hace parte de la gerencia de TI la cual esta a nivel de todas las áreas y servicios que presta la empresa. Este Proyecto será avalado o aprobado por la dirección general de la empresa siendo este proyecto una propuesta interna para mejoramiento del servicio a nivel misional.

4.8.2 Organigrama del Proyecto

Para la implementación y prestación del servicio de mesa de servicios en Ard Inc Sucursal Colombia, se requiere de personal específico para dedicar al proyecto. A continuación, se presenta el organigrama del proyecto de implementación:

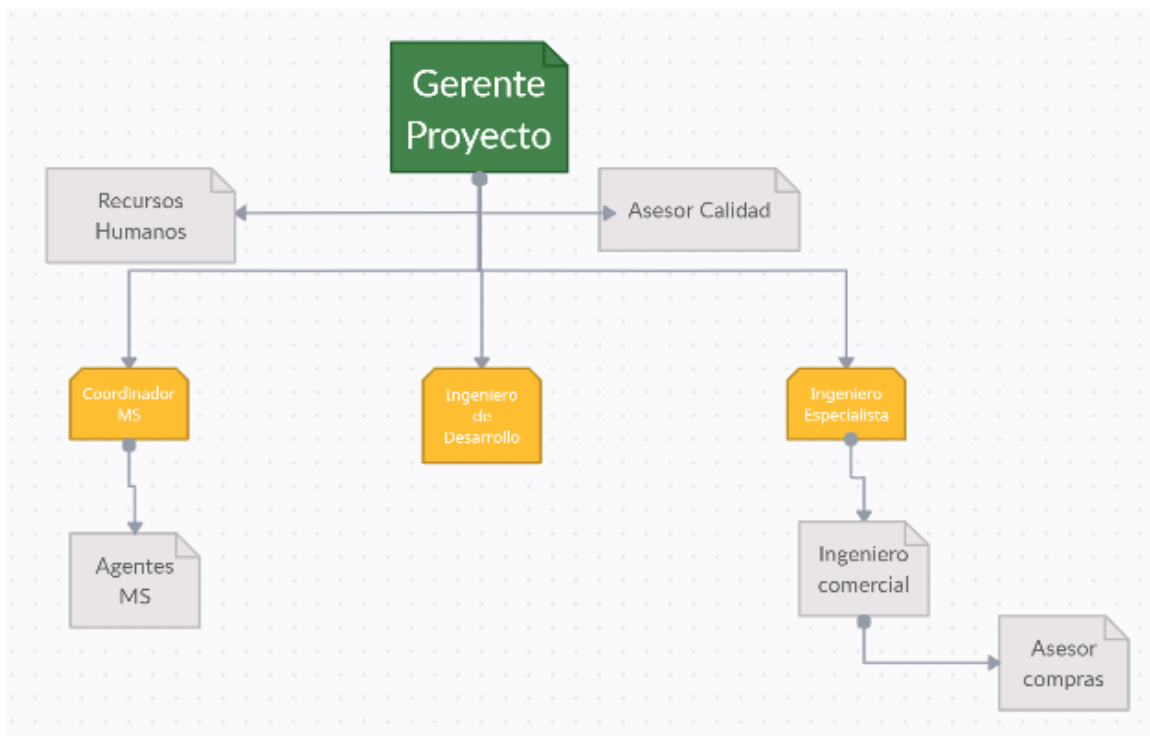


Figura 9. Organigrama Proyecto Mesa de Servicios Ard Inc Sucursal Colombia

Según el organigrama es necesario un tema de calidad demasiado importante que será de manera transversal al lo largo del proyecto, este valida el cumplimiento de las acciones de mejora del servicio al implementar este proyecto. La descripción de los roles, responsabilidades, y dedicación de los recursos dentro del proyecto se mostrará más adelante.

4.8.3 Organigrama externo del proyecto (Cliente-Proveedores)

Este organigrama muestra la comunicación o la manera en que va a interactuar cada persona en la mesa de servicios con personal externo de la empresa.

La grafica muestra el esquema de interacción de la mesa de servicios con los demás servicios ofrecidos por proveedores y Clientes una vez sea implementada.

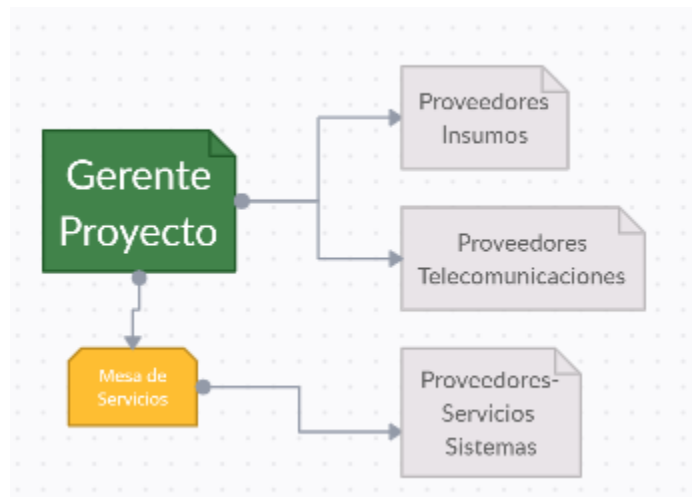


Figura 10. Organigrama Externo

4.8.4 Metodología para adquisición del personal

La metodología que se va a emplear para la adquisición del equipo de trabajo por parte de Ard Inc Sucursal Colombia para el desarrollo del Proyecto contiene los siguientes pasos:

- a. El área de TI cuenta actualmente con el gerente de tecnología, el cual será encargado de ser el director del proyecto.
- b. La gerencia de recursos humanos será la encargada bajo los parámetros indicados del gerente de proyecto de la contratación de cada cargo requerido para

la implementación del proyecto de mesa de servicios; a continuación, se presenta el proceso de contratación a llevar a cabo:

- c. Gerente de proyecto presenta perfiles requeridos y propuesta a dirección general de solicitud de cargos de mesa de servicios.
- d. Aprobación de COP y casa matriz de cargos.
- e. El área de Recursos Humanos publica convocatoria para recepción de hojas de vida con perfiles solicitados por el área de TI.
- f. Recepción, validación y evaluación de hojas de vida.
- g. Proceso de entrevista y selección final
- h. Una vez elegido el personal, se procede a aprobación de hoja de vida y soportes por parte de casa matriz.
- i. Proceso de firma de contrato y vinculación.

El proceso anterior aplica para cargos en los diferentes tipos de contrato como directo a término fijo, prestación de servicios a través de orden de compra o contratación por empresa temporal.

4.8.5 Definición de asignación salarial

Ard Inc Sucursal Colombia en su proceso de convocatoria no especifica los salarios a signar, esta asignación salarial estará basada con base a un análisis de BioData que toma en cuenta los salarios ganados durante los últimos 3 años; sin embargo se establecerá una matriz o table de salarios para generar un rango mínimo y máximo para las posteriores propuestas salariales que se harán al personal a contratar.

La tabla se muestra a continuación:

Rol	Rango Minio	Rango Maximo	Factor Prestacional
Gerente	\$ 5.000.000	\$ 7.000.000	EPS: 8,5% Pension: 12% Riesgos Laborales: 0,522% Prima Servicios Cesantías Interes de Cesantias Caja de Compensación Vacaciones
Ingeniero Especialista	\$ 3.500.000	\$ 4.500.000	
Coordinador de Mesa de Servicios	\$ 3.500.000	\$ 4.000.000	
Agentes de Mesa de Servicios	\$ 1.500.000	\$ 2.000.000	
Ingeniero Comercial	\$ 3.000.000	\$ 4.000.000	
Asesor de Calidad	\$ 2.000.000	\$ 2.500.000	
Ingeniero de Desarrollo	\$ 7.000.000	\$ 10.000.000	
Asesor de Compras	\$ 3.000.000	\$ 4.000.000	

Tabla 17. Base salarial de Cargos del equipo del proyecto

4.8.6 Matriz de responsabilidades y cargas de trabajo por equipos

Rol	Etapa que interviene	Responsabilidades
Gerente	Todo el Proyecto	Encargado de diseñar y dirigir el proyecto de la Mesa de Servicios en toda su fases.
Ingeniero Especialista	Implementación y ejecución en Servicios	Encrgado de diseñar y verificar equipos requeridos para el funcionamiento de la parte de telecomunicaciones. Valida el soporte nivel de especialista
Coordinador de Mesa de Servicios	Implementación y ejecución en Servicios	Coordina el equipo de trabajo de soporte nivel 1 y 2 una vez implementada la mesa de servicios en la empresa.
Agentes de Mesa de Servicios	Implementación y ejecución en Servicios	Técnicos de nivel 1 y 2 que responden a solicitudes y tramitan escalamientos a otros niveles.

Ingeniero Comercial	Planeación	Ingeniero comercial que se encarga de la aprte de compras y adquisiciones adecuadas para el proyecto.
Asesor de Calidad	Todo el Proyecto	Valida la calidad en la ejecución de la implementación del proyecto para una operación optima al ser implementada
Ingeniero de Desarrollo	Implementación y ejecución en Servicios	Ingeniero encargado del desarrollo del sistema de Gestión de la empresa y del mantenimiento del mismo y del software para mesa de servicios.
Asesor de Compras	Planeación e Implementación	Persona que tramita las compras requeridas en la empresa
Recursos Humanos	Planeación e Implementación	Área encargada de la contratación del persona faltante para el proyecto.

Tabla 18. Matriz Responsabilidades

4.8.7 Formato de roles y perfiles

A continuación, se presenta la tabla de los perfiles requeridos desde el área de Recursos Humanos para lo que sería la implementación de la Mesa de Servicios.

Rol	Etapa que interviene	Perfil	Forma de Contratación
Gerente	Todo el Proyecto	Ingeniero mínimo 5 años de experiencia Certificación PMP (Idealmente) Certificación ITIL Excelentes Relaciones Interpersonales	Contratación termino fijo a 1 año
Ingeniero Especialista	Implementación y ejecución en Servicios	Ingeniero Mínimo 3 años de experiencia con conocimientos en Telecomunicaciones y Sistemas en implementaciones de Mesa de Servicios	Contratación termino fijo a 1 año
Coordinador de Mesa de Servicios	Implementación y ejecución en Servicios	Ingeniero mínimo en 3 años de experiencia en labores de coordinación de mesa de ayuda o de servicios. Certificación ITIL Excelentes relaciones interpersonales	Contratación termino fijo a 1 año
Agentes de Mesa de Servicios	Implementación y ejecución en Servicios	Técnico o Tecnólogo, Estudiante de últimos semestres de Sistemas o afines Conocimiento en software ofimático Conocimientos en Microsoft Atención al usuario, competencias de responsabilidad, proactivo y eficiente.	Contratación termino fijo a 1 año
Ingeniero Comercial	Planeación	Ingeniero de Telecomunicaciones o Sistemas con experiencia en area comercial de mínimo 3 años. Conocimientos como ingeniero preventa.	Obra o Labor contratado
Asesor de Calidad	Todo el Proyecto	Ingeniero con mínimo 3 años de experiencia Excelente manejo de información estadística Formación en manejo de calidad de procesos Certificación ITIL Excelentes relaciones interpersonales	Obra o Labor contratado
Ingeniero de Desarrollo	Implementación y ejecución en Servicios	Ingeniero Desarrollador de software, Telecomunicaciones, sistemas o afines con experiencia mínimo de 10 años en desarrollo de software. Capacidad de liderazgo Buenas relaciones interpersonales	Contratación termino fijo a 1 año
Asesor de Compras	Planeación e Implementación	Experiencia laboral en compras. Conocimientos en procedimientos de cadena de suministros. Conocimientos en herramientas ofimáticas. Habilidades organizativas.	Este personal hace parte del area administrativa de la empresa

Tabla 19. Perfiles de Cargos del equipo del proyecto

4.8.8 Planes de Capacitación

LA capacitación para todo el personal será en 2 fases:

Fase 1: Capacitación o inducción de la compañía, pasando por cada área de la empresa con el objetivo que conozcan el negocio.

Fase 2: Capacitación Misional en temas de IT para la operación de la mesa de servicios.

4.9 GESTION DE ADQUISICIONES DEL PROYECTO

4.9.1 Plan de Adquisiciones y compras

El plan de adquisiciones o de compras, se realiza de acuerdo a los recursos planificados. De esta manera contiene cada uno de los elementos necesarios para la puesta en marcha de la mesa de Servicios de ARd Inc Sucursal Colombia.

Dentro de esta planeación se incluyen contratos de cargos de personal que se encontrará en algunas fases del Proyecto, procesos caracterizados de compras y métodos de selección de proveedores, también se incluyen los criterios de aceptación por parte de la empresa para dar como recibido el bien o servicio adquirido.

Ver Anexo 4: Cuadro de Planeación de Adquisiciones

4.9.2 Proceso de Gestión de Compras

Para la adquisición de los elementos requeridos para el proyecto de mesa de servicios de Ard Inc. Sucursal Colombia se realiza el proceso descrito a continuación:

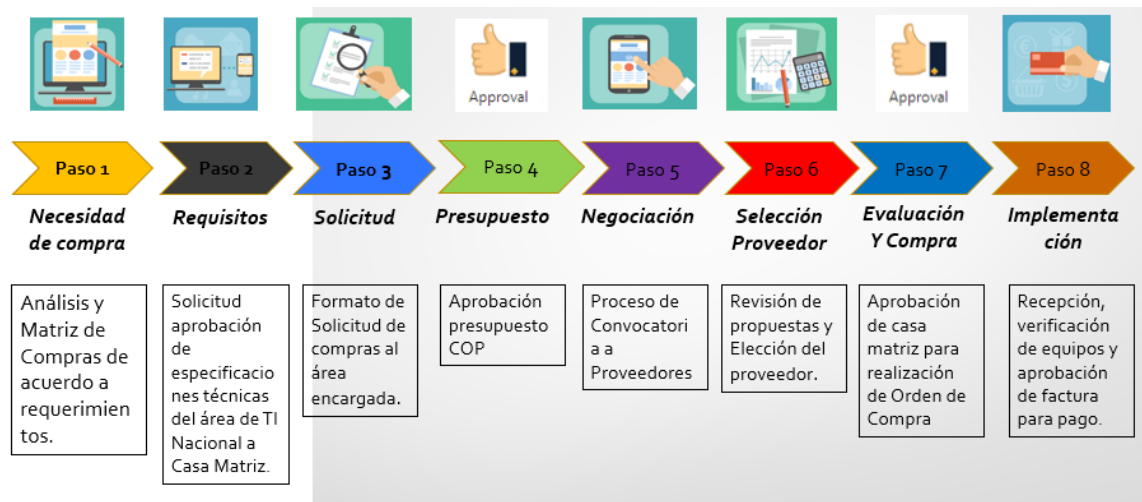


Figura 11. Proceso de Gestión de Compras

Paso 1: Se realiza el análisis de adquisición de los diferentes elementos y se indica en una matriz las especificaciones requeridas.

Ver anexo 5: Matriz de Requerimientos

Paso 2: Se remite correo electrónico con especificaciones técnicas al área de Tecnología en Casa Matriz para aprobación.

Paso 3: En este paso se remite la solicitud de compras al área administrativa quien es la encargada de realizar el proceso de adquisición. Se remite correo electrónico con formato de solicitud.

Ver Anexo 6. Formato de Solicitud de Compras y/o Servicios

Paso 4: Aprobación de presupuesto de la solicitud de compras y/o servicios por parte del COP (director de programa).

Paso 5: en este paso se realiza el proceso de invitación a convocatoria a los proveedores para que coticen los recursos solicitados. Esta convocatoria es realizada por correo electrónico a proveedores que reposan en la base de datos de la empresa Ard Inc Sucursal Colombia.

Paso 6: Revisión de propuestas y elección de proveedores se realiza una vez se reciben las cotizaciones de cada uno de los proveedores; se realiza proceso de evaluación de requerimientos realizados.

Ver anexo 7, Formato de evaluación de proveedores.

Paso 7: una vez seleccionado el proveedor de acuerdo a evaluación de cotizaciones y con el formato de evaluación, se procede a enviar la aprobación de compra en casa matriz; para esto se usa un formato NegMemo (Negotiation Memorandum).

Ver Anexo 8. Formato Neg Memo.

Una vez se tiene aprobación se procede a generar orden de compra al proveedor; a partir de esta generación se da por sentado la firma del contrato de compra y se inicia el tiempo de entrega de las adquisiciones.

Ver anexo 9. Formato Orden de Compra

Paso 8: El último paso del proceso de compra es la espera de recepción de los recursos adquiridos y validar la aprobación de pago de facturas.

4.9.3 Planificación de contratos

Cada uno de los proveedores mencionados anteriormente o tal vez algunos nuevos que ingresen a la base de datos de la empresa Ard Inc, sucursal Colombia serán aliados en la ejecución del proyecto de Mesa de servicios y otros proyectos posteriores; para ellos se emplea la planificación o se define el proceso de los contratos a llevar a cabo con ellos de acuerdo con procesos establecidos en la empresa y a las normas legales vigentes.

En Ard Inc sucursal Colombia si la compra es inferior a US\$3500, no se requiere aprobación por casa matriz y por lo tanto se podrá realizar proceso directamente con cada proveedor siempre y cuando el representante legal de la empresa que actuará como proveedora sea quien firme contratos, órdenes de compra o demás acuerdos.

Para el caso de contratos de ejecución, prestaciones del servicio y contratación del personal será directamente así:

- ✓ Contratos de ejecución: Firma por ambos representantes legales
- ✓ Prestaciones del servicio: si es empresarial como Claro, Movistar, etc; será firmado el contrato por ambos representantes legales.
- ✓ Contratos de Personal Laboral o Prestación de Servicios: firmara el representante de Ard como empleador y el empleado.

4.9.4 Asignación de contratos

Cada planificación de contratos procederá a la asignación de los mismos; estos serán asignados con una revisión previa de acuerdo a formatos de evaluación de proveedores descrito en el capítulo 4.9.2 en el proceso de gestión de compras.

Cada proveedor invitado a cotizar o participar de las propuestas para asignación deberá hacer el registro previo en la página misional y deberá cumplir con requisitos mínimos de ley a nivel comercial y adicional serán validados en páginas de seguridad internacional y nacional.

4.9.5 Administración de contratos

Una vez realizados los contratos, el gerente del proyecto supervisará o hará la gestión con cada proveedor, asegurando el cumplimiento en cada uno de los ítems pactados en el contratado, como tiempo, calidad, costo, garantía.

Esta administración podrá hacerse de las siguientes maneras:

Reuniones con persona encargada (Virtuales o presenciales) para validar las especificaciones requeridas.

El método de la administración de contratos será variable sujeto al tipo de contrato:

- ✓ Compras: Administrará servicio posventa y garantizará prestación óptima del servicio o producto con una garantía
- ✓ Contratación Laboral: Seguimiento a cumplimiento de funciones estipuladas en el contrato de acuerdo con el perfil asignado.
- ✓ Prestaciones del servicio: Servicio funcional en tiempo especificado y con la calidad especificada.

4.9.6 Cierre de Contratos

Una vez verificado los procesos en especificaciones adecuadas optimas establecidas en los contratos, se procederá al pago y cierre de contratos con terminación por escrito y pago total de lo adeudado de acuerdo con lo pactado.

4.10 GESTION DE RIESGOS DEL PROYECTO

4.10.1 Análisis de riesgos, determinación de vulnerabilidades, definición de planes de mitigación, clasificación de riesgos.

El análisis de manera cualitativamente se hará de acuerdo con la siguiente tabla:

CUADRO CUALITATIVO Y CUANTITATIVO DE RIESGOS		
COLOR	PRIORIDAD	DESCRIPCION
	BAJA	No se necesita acción, no se necesita guardar
	MEDIA	Se deben hacer esfuerzos para reducir el riesgo, pero debe determinarse y limitarse cuidadosamente para reducir el riesgo e implementarse a un periodo determinado
	ALTA	no se debe comenzar ni continuar el trabajo hasta que se reduzca el riesgo, si no es posible debe prohibirse el trabajo

Tabla 20. Análisis de Riesgos

4.10.2 Identificación y definición de Riesgos

Los riesgos planteados en el proyecto de mesa de servicios de Ard Inc Sucursal Colombia presenta son los siguientes:

- ✓ Sobrecostos en el presupuesto
- ✓ Instalaciones físicas no adecuadas a lo requerido
- ✓ Retrasos en los procesos de contratación
- ✓ No tener la metodología y procedimientos requeridos
- ✓ Retraso en entrega de equipos de tecnología
- ✓ Demora en procesos administrativos
- ✓ Riesgos de aumento en los precios en los componentes de hardware
- ✓ Conflictos en las relaciones interpersonales del equipo
- ✓ Paros, seguridad pública, terremotos e incendios

De acuerdo con la determinación de vulnerabilidades, se analizan los riesgos identificados de la siguiente manera:

TABLA DE RIESGOS					
Item	Tipo de riesgo	Descripción del riesgo	Descripción del impacto	Valoración del Riesgo	Causa probable de materialización de riesgo
1	Financiero	Sobrecostos en el presupuesto	Se generan sobrecostos en el flujo de caja del proyecto	Moderado	Incremento en el costo de los insumos y costos no planificados.
2	Técnicos y Operativo	Instalaciones físicas no adecuadas a lo requerido	Retraso en los tiempos de entrega del proyecto	Moderado	Instalaciones no adecuadas en los tiempos de entrega del proyecto genera un bloqueo en el inicio de las demás etapas del proyecto.
3	Recursos Humanos	Retrasos en los procesos de contratación	Retraso en los tiempos de entrega y ejecución del proyecto	Alto	lentitud el proceso de selección del personal, demora respectivas capacitaciones e implementación final del
4	Técnicos y Operativo	No tener la metodología y procedimientos requeridos	Poca capacitación técnica del personal al momento de prestar el servicio	Moderado	Compromete el correcto servicio de la mesa de servicios y atención al usuario final.
5	Compras	Retraso en entrega de equipos de tecnología	No cumplir con los tiempos de configuración y alistamiento para la entrega final de proyecto	Alto	Demora en el proceso de ensamblaje y de importación.
6	Organizacionales	Demora en procesos administrativos	Cambio en las fechas del proyecto	Moderado	No aprobación por Casa Matriz, por COP o solicitud de Ard Inc Sucursal Colombia en retrasar o aplazar procesos.
7	Compras	Riesgos de aumento en los precios en los componentes de hardware	Aumentos de costos por factores externos (tasa de cambio-adquisiciones en Dólares)	Bajo	Incremento en las cotizaciones iniciales por lo cual retrasa el proceso de compra, volver a realizar el proceso y debida aprobación.
8	Humano	Conflictos en las relaciones interpersonales del equipo	Mal ambiente laboral generando bajo desempeño	Moderado	Lentitud en el tiempo de respuesta de las solicitudes y/o respuesta no satisfactoria de la solución.
9	Factores externos ambientales	Paros, seguridad pública, terremotos e incendios	Pausa laboral o detención de las funciones de la organización	Moderado	Interrupción en la jornada laboral, generando acumulación de carga laboral afectando los tiempos de solución y entrega.

Tabla 21. Análisis de Riesgos Mesa de Servicios Ard Inc Sucursal Colombia

4.10.3 Estructuración de matrices probabilidad Vs. Impacto

TABLA DE RIESGOS									
Item	Tipo de riesgo	Descripción del riesgo	Descripción del impacto	Valorar Probabilidad	Valorar el impacto tiempos	Valorar el impacto costos	Valorar el impacto Alcance	Valoración del Riesgo	Causa probable de materialización de riesgo
1	Financiero	Sobrecostos en el presupuesto	Se generan sobrecostos en el flujo de caja del proyecto	Bajo	Medio	Alto	Alto	Moderado	Incremento en el costo de los insumos y costos no planificados.
2	Técnicos y Operativo	Instalaciones físicas no adecuadas a lo requerido	Retraso en los tiempos de entrega del proyecto	Medio	Medio	Alto	Alto	Moderado	Instalaciones no adecuadas en los tiempos de entrega del proyecto genera un bloqueo en el inicio de las demás etapas del proyecto.
3	Recursos Humanos	Retrasos en los procesos de contratación	Retraso en los tiempos de entrega y ejecución del proyecto	Medio	Alto	Alto	Alto	Alto	lentitud el proceso de selección del personal, demora respectivas capacitaciones e implementación final del proyecto.
4	Técnicos y Operativo	No tener la metodología y procedimientos requeridos	Poca capacitación técnica del personal al momento de prestar el servicio	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Moderado	Compromete el correcto servicio de la mesa de servicios y atención al usuario final.
5	Compras	Retraso en entrega de equipos de tecnología	No cumplir con los tiempos de configuración y alistamiento para la entrega final de proyecto	Alto	Alto	Bajo	Alto	Alto	Demora en el proceso de ensamble y de importación.
6	Organizacionales	Demora en procesos administrativos	Cambio en las fechas del proyecto	Medio	Medio	Alto	Medio	Moderado	No aprobación por Casa Matriz, por COP o solicitud de Ard Inc Sucursal Colombia en retrasar o aplazar procesos.
7	Compras	Riesgos de aumento en los precios en los componentes de hardware	Aumentos de costos por factores externos (tasa de cambio-adquisiciones en Dólares)	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Incremento en las cotizaciones iniciales por lo cual retrasa el proceso de compra, volver a realizar el proceso y debida aprobación.
8	Humano	Conflictos en las relaciones interpersonales del equipo	Mal ambiente laboral generando bajo desempeño	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Moderado	Lentitud en el tiempo de respuesta de las solicitudes y/o respuesta no satisfactoria de la solución.
9	Factores externos ambientales	Paros, seguridad pública, terremotos e incendios	Pausa laboral o detención de las funciones de la organización	Bajo	Alto	Medio	Alto	Moderado	Interrupción en la jornada laboral, generando acumulación de carga laboral afectando los tiempos de solución y entrega.
10									

Tabla 22. Análisis Matriz Probabilidad vs Impacto

4.11 GESTION DE CALIDAD

4.11.1 Factores Ambientales de la organización en frente a Calidad

Los factores ambientales de calidad frente a la empresa se dividen en 2: Externos e internos, estos factores sirven para identificar requisitos y/o estándares mínimos de calidad sobre los que se influenciará y ejecutará el proyecto.

4.11.1.1 Factores Ambientales Externos

Factores que son cambiantes y pueden ser posibilidades más fuertes en limitar a la hora de ejecutar el proyecto. Se tienen las siguientes:

- ✓ Normas Gubernamentales
- ✓ Normas Industriales
- ✓ Clima Político
- ✓ Mercado

Estos factores externos no afectan el proyecto directamente por ser un programa que ejecuta el proyecto internamente; claro se rige por normas generales y nacionales de Tecnologías de la Información y sus pares.

4.11.1.2 Factores Ambientales Internos

Estos factores son aplicables dentro de la compañía con procesos y parámetros de estándares generados de las diferentes áreas; están divididos en 3:

- ✓ Organizacionales: hacen referencia a la cultura y estructura de la organización
- ✓ Humanos: Persona existente y el necesario.
- ✓ Tecnológicos: Recursos existentes canales de comunicación y sistemas existentes.

4.11.2 Activos de procesos de la calidad en la empresa

Son los procesos, procedimientos y bases de datos específicos de la empresa que influyen en el presente proyecto, se presentan a continuación los 3 grupos en los que se distribuyen:

- ✓ Políticas procedimientos y guías: Ard presenta una lista grande a nivel organizacional de estas políticas establecidas, entre ellas se encuentran:
 - a. FAR (Reglamento Federal de adquisición)
 - b. ADS (Sistema automatizado de directivas)
 - c. CFR (Códigos de Regulación federales)
 - d. CLA (Practicas de colaboración)
 - e. ISO 14064
 - f. Normatividades INVIAS-DIAN
- ✓ Plantillas de Calidad: Formatos Realizados por Ard Inc. Sucursal Colombia, reglamentos internos de la compañía
- ✓ Bases de datos propias de verificación de antecedentes y repositorios de información previa de ejecuciones de la compañía.

Finalmente, aunque se tienen todos los anteriores estándares, la mesa de servicios será realizada bajo la metodología ITIL V4, adicional de la presente propuesta de metodología PMP; La mesa de servicios es un proyecto de atención al usuario, de solución de incidentes por lo tanto ITIL será el estándar utilizado.

4.11.3 Planificación de la calidad

La planificación en este diseño se dividirá en 2 partes; gestión de calidad en fase de implementación y gestión de calidad en fase de operación cuando la mesa de servicios sea implementada en la empresa para ejecución.

El Gestor de calidad o asesor de calidad será asignado durante el proyecto para la verificación de cumplimiento de los indicadores planteados en la fase de implementación del proyecto. Al final de periodo del proyecto en implementación entregará los informes pertinentes que indiquen el porcentaje de cumplimiento de los indicadores establecidos.

Durante la fase de operación de la mesa de servicios la gestión de calidad estará planeada con el rol donde sus funciones serán medir la disponibilidad y los indicadores estipulados en la mesa de servicios; generando constantemente estrategias con base a los reportes obtenidos para mejorar el servicio. El seguimiento de calidad se obtendrá de cada uno de los casos obtenidos y atendidos en la operación.

Los siguientes puntos serán propuestos en la planificación: generación de reportes periódicos o a solicitud para validar el cumplimiento de los ANS (acuerdos de nivel de servicios). Tramitar temas de procesos con proveedores nivel 3 o externo. Garantizar el suministro y estabilidad de la red de la LAN y equipos de tecnología.

El objetivo de establecer ANS para la validación de la calidad en cada fase de implementación y de operación es establecer los parámetros medibles, alcanzables y flexibles que permitan a los usuarios, el cliente y Ard Inc Sucursal Colombia en unión como compañía, mejorar los servicios prestados de manera puntual y de crecimiento con el paso del tiempo.

4.11.4 Manejo de Indicadores de Gestión

Se presentan a continuación los indicadores de Gestión en la fase de implementación:

INDICADORES DE IMPLEMENTACIÓN							
Nombre	Definición	Meta	Fórmula	Periodicidad	Responsable	Indicador de	Acciones Mejora
Entrega de Pruebas y Planeación del Proyecto	Muestra el % de cumplimiento en los entregables del proyecto	100%	$\frac{\text{Documentos ejecutado}}{\text{Documentos Planeado}} \times 100$	Según Se ha definido	Gerente Proyecto	Critico t-95%	Si se requiere hacer ajustes a la programación. Revisión de documentos requeridos para análisis de información de la empresa. Validar las actividades que tienen entregables.
Cumplimiento del Cronograma	Muestra el % de cumplimiento en los tiempos planeados en el cronograma del proyecto	≥95%	$\frac{\text{Tiempo ejecutado}}{\text{Tiempo Planeado}} \times 100$	Semanal	Gerente Proyecto	Aceptable de 90%-94,9%	Si se presentan retrasos, se harán ajustes al cronograma. Ajustes en fases de planeación Definir de actividades.
Cumplimiento del presupuesto	Muestra el % de cumplimiento en los costos estipulados dentro del presupuesto asignado al proyecto.	≥95%	$\frac{\text{Tiempo ejecutado}}{\text{Tiempo Planeado}} \times 100$	Quincenal	Gerente Proyecto	Aceptable de 90%-94,9%	Validar pagos realizados, pagos pendientes y compras o adquisiciones pendientes y realizadas. (gastos vs. Planeado). Verificar los pagos realizados si se ajustan a lo planteado o análisis del porque se paaron valores elevados o inferiores. Verificación de los insumos adquiridos

Tabla 23. Indicadores de Gestión de Implementación

Una vez se ponga en operación la mesa de servicios los indicadores de gestión serán:

INDICADORES DE OPERACIÓN							
Nombre	Definición	Meta	Fórmula	Periodicidad	Responsable	Indicador de	Acciones Mejora
Tiempo de llamadas: No contestadas y en espera	Muestra el % de llamadas perdidas y abandonadas del total de llamadas recibidas en la mesa de ayuda	≤4%	$\frac{\text{Total llamadas atendidas}}{\text{total llamadas recibidas}} \times 100$	Quincenal	Coordinador Mesa de Servicios/ Gerente Proyecto	Aceptable entre 4.1 y 5%	Análisis de cantidad de personal Validación de temas con más demanda Verificación de comportamiento de plataforma
	Muestra el % que el usuario dura en espera mientras su llamada es atendida	≥95%	$\frac{\text{Total llamadas atendidas}}{\text{total llamadas contestadas}} \times 100$	Quincenal	Coordinador Mesa de Servicios/ Gerente Proyecto	Aceptable entre 90 y 94,9%	Análisis de cantidad de personal Validación de temas con más demanda Verificación de comportamiento de plataforma
Solución 1 y 2 Nivel	Muestra el % de llamadas que son solucionadas por los agentes de mesa de ayuda	≥95%	$\frac{\text{Total casos atendidas}}{\text{total casos recibidos}} \times 100$	Quincenal	Coordinador Mesa de Servicios/ Gerente Proyecto	Aceptable entre 90 y 94,9%	Capacitación agentes de mesa de servicios en temas recurrentes de soporte. Definir manuales para casos persistentes
Tiempo de Respuesta a Correos o solicitudes por sistema	Muestra el % de correos que se les da respuesta dentro del tiempos acuerdo con el cliente	≥99%	$\frac{\text{Total email/solicitudes atendidas}}{\text{total recibidos}} \times 100$	Quincenal	Coordinador Mesa de Servicios/ Gerente Proyecto	Aceptable entre 95 y 98,9%	Definir estrategias en el equipo para responder solicitudes con prioridad. Incrementar Recursos necesarios.

Tabla 24. Indicadores de Gestión de Operación

4.11.4.1 Herramientas de Gestión para medición de ANS

Se propone realizar seguimiento a la gestión de ANS con informes propuestos por Ard de acuerdo con:

- ✓ Análisis continuo de los niveles del servicio
- ✓ Análisis de causas posibles de no cumplimiento
- ✓ Análisis de métricas tomadas
- ✓ Propuestas de mejoramiento continuo del servicio

Lo anterior con el objetivo de cumplir 4 propuestas claras para el mejoramiento de la prestación del servicio:

- ✓ Capacitación de funcionarios de mesa de servicios
- ✓ Cambios en la infraestructura para mejoramiento de servicio
- ✓ Reportar información pertinente al cliente
- ✓ Agilidad en atención

Cabe resaltar que todo lo anterior estará ejecutado por acciones específicas y en tiempos específicos con el objetivo de dar cumplimiento a los niveles de calidad establecidos.

LA herramienta con la cual se harán las mediciones de gestión de incidentes será el misional y el software implementado para la mesa de servicios; la herramienta será incorporada como un módulo de la plataforma Missional Mission; de ella se obtendrá los reportes pertinentes mencionados y permitirá una visualización a través de interfaces gráficas de la gestión realizada.

Esta plataforma está a disponibilidad de todos los usuarios el 99% del tiempo, solo estará en mantenimiento mientras los servidores en casa matriz estén en mantenimiento.

Usuarios con más consumo de tráfico, Disponibilidad de equipos, Alarmas de la red y fallas de Mission, Estadísticas de fallos y resumen de incidentes por categoría de reportes de usuarios.

4.12 GESTIÓN DE COMUNICACIONES

Se analizarán las necesidades de comunicación del proyecto y así poder definir y obtener la información relacionada con el mismo. Este proceso se desarrollará en un enfoque y un plan de acuerdo a los requisitos de los interesados y los activos disponibles. Estas comunicaciones serán extendidas con cada uno de los interesados (stakeholders) generando estrategias de gestión adecuadas para lograr la participación de ellos de manera eficaz a lo largo de la vida del proyecto y validar el posible impacto en el éxito del proyecto.

4.12.1 Manejo de documentación interna y externa del proyecto

La documentación del proyecto presentada en la tabla 25 será archivada de manera física y digital; se seguirá el proceso de gestión documental y una vez digitalizados serán ingresados en un repositorio del área de tecnología en la nube de casa matriz.

TIPO DE COMUNICACIÓN	OBJETIVO	CONTENIDO	FORMATO	MEDIO	FRECUENCIA	PLAZO CONFIRMAR RECEPCIÓN	RESPONSABLE	APROBADO
Documento de propuesta	Información del proyecto para aprobación	Propuesta general, con fecha de iniciación y objetivo del documento	Digital	Correo electrónico	Una vez	5 días	Gerente IT	Gerente ARD
Lista de Asistencia	Registrar asistentes a las reuniones del proyecto	Fecha, Nombre asistente, Cargo, Firma	Físico	Físico/Digital	Cada reunión	Inmediato	Organizador de la reunión	Gerente Proyecto
Acta de Reunión	Registro de los temas tratados en reunión y de los acuerdos y compromisos adquiridos	Fecha, Asistentes, Temas tratados y compromisos	Digital	Correo electrónico	Cada reunión	2 días	Organizador de la reunión	Gerente Proyecto
Informe de seguimiento	Informar del avance o estado del proyecto	Indicadores de ejecución y estado del proyecto	Digital	Correo electrónico	Semanal	2 días	Gerente Proyecto	Interesados Líderes
Solicitudes de cambio o ajustes	Solicitar formalmente un cambio o ajuste al proyecto	Texto solicitud	Físico/Digital	Físico/Digital	De acuerdo a requerimiento	2 días	Líder de solicitud	Gerente Proyecto
Acta de Inicio	Formalizar el inicio del proyecto	Objetivos, fecha y firmas de aprobación de inicio	Físico/Digital	Correo electrónico	Una vez	Inmediato	Gerente Proyecto	Equipo Proyecto
Documento de propuesta	Planeación de como se realizará el proyecto	Descripción de las fases a implementar en la ejecución del proyecto	Digital	Correo electrónico	Una vez	2 días	Dirigente de la empresa-Gerente	Equipo Proyecto
Documentos de gestión de fases	Cumplir con actividades planteadas en los procesos	Procesos o solicitudes de actividades a ejecutar; Compras, contratos, convocatorias, evaluación de proveedores, etc.	Digital	Correo electrónico	Una vez	Tiempo requerido aplicable	Líderes de áreas encargadas	Equipo Proyecto
Documento de entrega de proyecto	Formalizar la terminación del proyecto, listo para iniciar operación	Fecha, Lista de entregables, Observaciones, Firmas recibido	Físico/Digital	Correo electrónico	Una vez	Inmediato	Gerente Proyecto	Equipo Proyecto

Tabla 25. Documentos del proyecto

La distribución de la información se evidencia en la tabla 25 que de acuerdo con el documento adquirido con la información específica en cada uno se desarrolla la manera de distribución a cada uno de los interesados; será de manera específica de forma física, correo electrónico y alguna información de manera verbal por llamada telefónica.

4.12.2 Herramientas para seguimiento

El seguimiento del servicio en la implementación del proyecto de mesa de servicios se realizará un plan de reuniones que se presenta a continuación en una matriz:

NUMERO	REUNIONES	DURACIÓN (HORAS)	FRECUENCIA (DIAS)	INVOLUCRADOS
1	Inicio del proyecto	4	1 vez	Equipo de trabajo
2	Inicio por fases	2	1 vez	Equipo de fase
3	Seguimiento de Actividades	1	7	Equipo de trabajo
4	Seguimiento de implementación	2	15	Gerente y líderes de actividades
5	Paso de Fase a Fase	1	Necesidad	Equipo de fase
6	Finalización implementación	4	1 vez	Equipo de trabajo
7	Paso a operación	2	1 vez	Gerente Proyecto y Área de IT

Tabla 26. Matriz de Reuniones

A nivel de fase de operación el seguimiento se realizará con el objetivo de gestionar y controlar el servicio objeto del contrato. Para ello se definen entonces los indicadores establecidos y objetivos claros de cumplimiento de operación. Como herramientas se utilizará el mismo aplicativo misional, el cual será el sistema de gestión empleado.

4.12.3 Metodología para informes de gestión

La gestión de comunicaciones tiene como principal objetivo mantener informados a los interesados sobre el avance de la implementación y operación del proyecto, por lo tanto, es importante la ejecución de las diferentes reuniones planteadas con los informes pertinentes. Estos informes de gestión serán elaborados por cada líder de fase y actividad y presentados al gerente del proyecto acorde con las fechas establecidas durante las reuniones de seguimiento.

4.13 GESTIÓN DE INTERESADOS

El plan de gestión de interesados nos permite realizar un análisis de los interesados del proyecto, para garantizar que los planes de acción garanticen sus objetivos a través de su satisfacción de las necesidades del proyecto.

4.13.1 Análisis de interesados internos y externos

DESCRIPCIÓN DE LOS INTERESADOS	INTERESADOS	ALGUNAS OPCIONES PARA LA GESTIÓN DE LOS INTERESADOS
Interés alto en el proyecto, influencia baja, experto con mucho conocimiento en áreas de alto riesgo.	PERSONAL DE RECURSOS HUMANOS Y COMPRAS	Documentación de solicitudes Revisión y aprobación de contratos de Recursos
Interés bajo, es la fuente de requisitos principales en el proyecto (influencia alta) no es fácil trabajar con esta persona	NO APLICA	VALORACIÓN DE AFECTACIÓN EN DIFÍCIL TRABAJO
Interés alto, influencia alta, no apoya el proyecto	PROVEEDORES	MEDIDAS DE TIEMPOS DE ENTREGA NO APOYA DIRECTAMENTE, PERO SU ACTIVIDAD ES ALTA
Interés alto, influencia alta, apoya el proyecto	DIRECTIVOS DE ARD Y USAID	Validación de documentos para seguimiento a actividades entrega de propuesta concreta con cifras claras para su gestión
Interés moderado, influencia alta, completa muchas actividades en el proyecto, apoya el proyecto	EQUIPO DE ESPECIALISTAS GERENTE IT	Evaluación de tiempos Preparación de planificación del proyecto con el seguimiento pertinente
Interés moderado, influencia alta debida a que ha identificado un gran numero de riesgos potenciales para el proyecto, apoya el proyecto	GERENTE PROYECTO	Entiende funcionamiento y está presto a validar riesgos del proyecto con seguimiento fase a fase
Interés moderado, nervioso acerca de completar sus actividades asignadas	NA	

Tabla 27. Análisis de Interesados

4.13.2 Matriz de Interesados

ID	NOMBRE	DEPARTAMENTO	INFORMACIÓN DE CONTACTO	IMPACTO						
				REQUISITOS PRINCIPALES	EXPECTATIVAS PRINCIPALES	NIVEL DE INFLUENCIA (1-5)	ROL DEL PROYECTO	RESPONSABILIDADES DEL PROYECTO	TIPO DE INTERESADO	CLASIFICACIÓN
1	Cliente-USAID	Supervisor Contratos ARD	e-mail	Aprobaciones de presupuesto de proyecto	Contar con el dinero requerido para el proyecto	5	Cliente Principal	Aprobaciones	Interesado Nivel Cliente y Proveedores	2
2	Usuarios de ARD	Todas	Plataforma Mission/e-mail/Celular	Uso de los servicios ofrecidos una vez se implemente y empiece operación del proyecto	Realicen el uso de las herramientas brindadas y soluciones que pueden tener al estar en operación el proyecto	5	Usuario Final quien utilizara completamente la operación del proyecto		Interesado Nivel Interno Compañía	1
3	Gerente General Programas ARD	COP	e-mail	Aprobación de proyecto	Contar con la aprobación de implementación del proyecto	5	Quien aprueba el proyecto	Aprobaciones	Interesado Nivel Interno Compañía	3
4	Gerente IT-Gerente del Proyecto	Tecnología	e-mail/Celular	Realización de propuesta y dirección del proyecto de inicio a fin	Liderar el proyecto de inicio a fin, hasta contar con personal encargado de la coordinación	5	Director del proyecto	Dirigir el proyecto de inicio a fin, en todas las fases y dejarlo listo para operación	Interesado Nivel Interno Compañía	4
5	Ingeniero Software	Tecnología	e-mail/Celular	Acompañamiento en diseño de propuesta y desarrollo ya probación de software a implementar en el proyecto	Apoyo al desarrollo e implementación de lo requerido para el software de Mesa de Servicios	4	Desarrollo de Software	Software de mesa de servicios y sistema de gestión en operación	Interesado Nivel Interno Compañía	5
6	Especialista IT	Tecnología	e-mail/Celular	Acompañamiento en diseño de propuesta, apoyo en fases que le corresponden y soporte a nivel 2 que le corresponde en operación de proyecto.	Apoyo a requerimientos de proceso de implementación y conocimientos del área y las necesidades, con el objetivo de prestar luego el soporte en sus funciones a nivel 2	3	Soporte nivel 2	Proponer solución a la fase requerida para Solucionar incidentes	Interesado Nivel Interno Compañía	6
7	Gerente Recursos Humanos	Recursos Humanos	e-mail/Celular	Dirigir proceso de contratación personal para el proyecto	Hacer contrataciones acordes con la ley y los requerimientos de los perfiles para la operación del proyecto	3	Contratación de Recursos Humanos	Hacer procesos de contrataciones	Interesado Nivel Interno Compañía	7

8	Gerente Compras		e-mail/Celular	Dirigir proceso de compras y adquisiciones de elementos físicos	Realizar contratos u ordenes de compra para los elementos físicos requeridos	3	Encargado de Compras y Adquisiciones	Procesos de Convocatoria en Contratos u ordenes de compra	Interesado Nivel Interno Compañía	8
9	Personal a contratar para Mesa de Servicios	Tecnología- RRHH	e-mail/Celular	Cumplir con las funciones para las cuales fueron contratados	Cumplir con el soporte o actividades planteadas una vez sean contratados para la planeación, implementación y operación del proyecto	4	Equipo de soporte en operación de proyecto	Cumplir con funciones del cargo	Interesado Nivel Interno Compañía	9
10	Proveedores de Equipos de Tecnología	Externo	Plataforma Mission/e-mail/Celular	Cotizar de acuerdo con los llenamientos establecidos en las solicitudes	Brindar cotizaciones con los mejores costos posibles, calidad, marcas y requerimientos especificados en las convocatorias.	4	Proveedor	Proveer insumos físicos o servicios	Interesado Nivel Cliente y Proveedores	
11	Proveedores de Servicios de Internet	Externo	Plataforma Mission/e-mail/Celular	Cotizar de acuerdo con los llenamientos establecidos en las solicitudes	Brindar cotizaciones con los mejores costos posibles, calidad, marcas y requerimientos especificados en las convocatorias.	4	Proveedor	Proveer insumos físicos o servicios	Interesado Nivel Cliente y Proveedores	
12	Proveedores de Mobiliario	Externo	Plataforma Mission/e-mail/Celular	Cotizar de acuerdo con los llenamientos establecidos en las solicitudes	Brindar cotizaciones con los mejores costos posibles, calidad, marcas y requerimientos especificados en las convocatorias.	4	Proveedor	Proveer insumos físicos o servicios	Interesado Nivel Cliente y Proveedores	
13	Proveedores de agentes inmobiliarios	Externo	Plataforma Mission/e-mail/Celular	Cotizar de acuerdo con los llenamientos establecidos en las solicitudes	Brindar cotizaciones con los mejores costos posibles, calidad, marcas y requerimientos especificados en las convocatorias.	4	Proveedor	Proveer insumos físicos o servicios	Interesado Nivel Cliente y Proveedores	

Tabla 28. Matriz de Interesados

CONCLUSIONES

- ✓ Realizar la planeación y ejecución de un proyecto conlleva un trabajo de desglose de tareas, permitiendo establecer la evolución de cada proceso.
- ✓ LA metodología PMP permite tener el control o planificación total del proyecto enfocado en el alcance, costo y tiempo de este.
- ✓ El desarrollo de este proyecto permite dar la solución a la problemática de la solución para la empresa Ard Inc Sucursal Colombia, aumentando la asistencia y prestación de servicio a los usuarios.
- ✓ Aunque el proyecto económicamente no traerá recuperación de inversión, ni aumentará ganancias; si permitirá de acuerdo con el negocio un gran aporte en ejecución, indicador por el cual es medido por el cliente.

REFERENCIAS

1. AXELOS. (2011). *ITIL service lifecycle suite 2nd edition* . EXENTIA and AXELOS.
2. Ariza Sandra & Ramirez Hernando. "Plan de Acción para la Implementación de una Mesa de Servicios para la Administración de incidentes y solicitudes de cambios soportado en el Modelo ITIL". Bogotá D.C 2012.
3. Navarrete Cristian & Ramos Marco. "Modelo de Gestión de Servicios de TI para la Organización Panamericana de la Salud en el Ecuador". URL <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/7600>
4. Cámara de Comercio de Bogotá. Recuperado el 26 de Noviembre de 2015 de <http://www.ccb.org.co/>
5. *SLIDESHARE*. *Los tipos de métodos de la investigación científica*, recuperado el 26 de Noviembre de 2015 de <http://es.slideshare.net/SandyDeLaOssa/mtodos-de-investigacion>
6. Tecnologías de la información y la comunicación <http://es.wikipedia.org/wiki/IT>, (s. f). En Wikipedia. Recuperado el 14 de Mayo de 2016 de <http://www.colpensiones.gov.co/web/>. Junio 2012.
7. Project Management Institute, Inc., Sexta edición. Guía de los FUNDAMENTOS PARA LA DIRECCIÓN DE PROYECTOS. (2015 octubre, 6). Retribuido de: <http://mktg.mx/cierre-de-proyecto/>
8. Información propia de la empresa ARD Inc Sucursal Colombia

ANEXOS

ANEXO 1. ACTA CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO

ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO

Nombre del Proyecto:	
Patrocinador del proyecto:	
Empresa:	
Fecha:	

Director del Proyecto:	
Responsabilidades Principales	
Objetivos del proyecto:	

Justificación:	
Descripción del producto y entregables:	
Supuestos y Restricciones	
Riesgos que pueden presentarse:	

Aceptación del Acta de Inicio

 Nombre

 Firma

 Fecha

 Nombre

 Firma

 Fecha

ACTA DE CIERRE DEL PROYECTO

Nombre del Proyecto:	
Quien Recibe el proyecto:	
Empresa:	
Fecha:	

Director del Proyecto:	
Descripción del Producto:	
Objetivos Cumplidos:	



Justificación:	
Descripción de entregables realizados:	
Observaciones:	
Lecciones Aprendidas:	



Aceptación del Acta de Cierre

Nombre

Firma

Fecha

Nombre

Firma

Fecha

ANEXO 3. CRONOGRAMA DETALLADO DEL PROYECTO

		MESA DE SERVICIOS ARD INC SUCURSAL COLOMBIA																																																																																																	
TOTAL DIAS DE PROYECTO	98 DIAS																																																																																																		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98
FASE 1: INICIACION	13 DIAS																																																																																																		
1.1 Análisis de la Solución																																																																																																			
1.2 Obtención y Análisis de la Información																																																																																																			
1.3 Presentación Propuesta																																																																																																			
1.4 Aceptación Propuesta																																																																																																			
1.5 Firma Acta Constitución proyecto																																																																																																			
FASE 2: PLANEACION	45 DIAS																																																																																																		
2.1 Elaboración Plan del proyecto																																																																																																			
2.1.1 Plan de Costos																																																																																																			
2.1.1.1 Planificación Costos																																																																																																			
2.1.1.2 Estimación de costos																																																																																																			
2.1.1.3 Elaboración y Aprobación Presupuesto																																																																																																			
2.1.2 Plan Recursos Humanos																																																																																																			
2.1.2.1 Contratación Personal																																																																																																			
2.1.3 Plan de Adquisición y compras																																																																																																			
2.1.3.1 Gestión de compras de Infraestructura																																																																																																			
2.2 Aprobación del Proyecto																																																																																																			
FASE 3: EJECUCION	36 DIAS																																																																																																		
3.1 Diagnóstico																																																																																																			
3.1.1 Análisis procesos actuales																																																																																																			
3.2 Configuraciones de TI																																																																																																			
3.2.1 Instalación y configuración Infraestructura de																																																																																																			
3.2.2 Instalación y configuración Infraestructura de Sistemas y Servidores																																																																																																			
3.3 Adecuación instalaciones																																																																																																			
3.3.1 Adecuación puestos de trabajo																																																																																																			
3.3.2 Adecuación data center																																																																																																			
3.4 Procesos de Soporte																																																																																																			
3.4.1 Infraestructura en Funcionamiento																																																																																																			
3.4.2 Pruebas del servicio																																																																																																			
3.4.4 Ajustes Finales																																																																																																			
3.4.5 Firma Acta de fin de transición del servicio																																																																																																			
FASE 4: CIERRE	4 DIAS																																																																																																		
4.1 Cierre del Proyecto																																																																																																			
4.1.1 Ajustes de Cierre																																																																																																			
4.1.2 Aprobación de Cierre																																																																																																			
4.1.3 Entrega del Acta de Cierre																																																																																																			
4.2 Firma de Acta de Cierre																																																																																																			

ANEXO 8

FORMATO NEG MEMO

Negotiation Memorandum

PARA: Archivo

DE: Nombre Especialista Administrativa

Número de Solicitud: CDLO-151-2020

ASUNTO: Computadores y accesorios para Proyecto Territorios de Oportunidad (CDLO)

FECHA: 19 de marzo de 2021

Teniendo en cuenta la solicitud del área de IT, con requerimiento de compra de equipos para personal nuevo que no se tenía contemplado en la última compra, el día 8 de marzo de 2021 se realiza la respectiva solicitud de cotización a 4 proveedores autorizados DELL, de acuerdo con las especificaciones técnicas dadas por el área.

La cotización realizada fue:

- (Recursos a Adquirir)

Los proveedores invitados a participar fueron:

- (Se indica los nombres de proveedores invitados a enviar cotización)

De los X proveedores invitados XX proveedores presentaron cotización.

(Descripción de cotización, proveedor y valor de todos los proveedores que se presentaron)

De acuerdo a la información presentada, se realizó el respectivo proceso, de comparación y evaluación, por parte del equipo de compras, y se identificó que XXX (Nombre Proveedor elegido), cumple con las especificaciones técnicas solicitadas y es la oferta más económica, ante los otros proveedores y adicional excede las expectativas de las especificaciones técnicas.

(Resumen de Recursos a Comprar- Valor Cuantitativo)

El valor total de compra: \$ **XX.XXX.XXX**

Dado que se recomienda continuar proceso con XXX (Nombre del Proveedor elegido) y teniendo en cuenta que fue el oferente seleccionado, que conoce, presenta y cumple con las especificaciones técnicas se relaciona a continuación la información básica:

Razón Social	
N. I. T.	
Representante Legal	
Domicilio /Ciudad	
Teléfono	

ANEXO 9

FORMATO ORDEN DE COMPRA

Proveedor: Nombre Proveedor NIT: XXX.XXX.XXX-X Atn: Nombre Ejecutivo Comercial Dirección: XXXXXXXXXX Ciudad: XXXXXX Tel. No. XXXXXX	Orden de Compra No.: PO # OPSXXXX
Enviar a/entregar en: Programa XXXX Atn: Dirección : Tel. 314 XXX XXXX	Fecha de Emisión: Mes/Día/Año
	Fecha de Entrega: Mes/Día/Año
	Términos de Pago: XX días
	Facturar a: ARD INC Sucursal Colombia Atn: Gerente Dirección:

Item #	Descripción del Bien o Servicio	Unidad	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
				\$	\$
Subtotal:					\$
Transporte:					
Monto total de la Orden de Compra (Especificar tipo de moneda):					\$

Notas adicionales:

- Esta Orden de Compra es emitido por ARD, Inc. ("ARD") en nombre del proyecto CDLO USAID Contrato No. AID-514-H-17-00002. Este proyecto está siendo implementado por ARD en el País Cooperante COLOMBIA.
- El código geográfico autorizado de USAID para esta orden de compra es el código geográfico Code **1091**.
- Todos los productos eléctricos deben funcionar con la siguiente tensión: **220V, 50Hz (Si aplica)**
- Los términos y condiciones (Anexo 1) que se encuentran en las páginas siguientes se incorporan y forman parte integral de esta orden de compra.

Autorización de ARD

		Billing Code: _____
Gerente de Contratos y Donaciones	Fecha	Task Number: _____
Director del Proyecto	Fecha	

Aceptación de la Orden por el Proveedor

Nombre del Representante Legal	Firma	Fecha