

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	4	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	--

Lista de Distribución

De	Fecha	Email
Marco Antonio Leandro Gomez	31/12/2025	marco.leandrog@colvatel.com.co
Ana Elisa Quintero C		aguintero@yeapdata.com

A	Acción*	Fecha	Email
Gloria Eugenia García Pinillos	Aprobación	31/12/2025	gegarcia@saludcapital.gov.co
Diana Carolina Torres Torres	Revisión, completar	31/12/2025	dc3torres@saludcapital.gov.co
Mary Isabel Lenis	Informativo	31/12/2025	marylen1@etb.com.co
Claudia Calvo	Informativo	31/12/2025	claudia.calvos@etb.com.co
María Camila Cortes	Informativo	31/12/2025	maricor2@etb.com.co

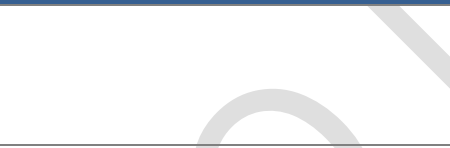
* Acciones: Aprobación, Revisión, Completar, Informativo, Otros (especificar)

Control de Versiones

Versión	Fecha	Autor	Área	Observaciones
1.0	17/12/2025		ETB	Desarrollo inicial

Aceptaciones:

Las siguientes firmas significan la aprobación por parte de ETB y FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD - FFDS, del presente documento.

ETB	FFDS
	
Nombre: Marco Antonio Leandro Gomez Gerente del Proyecto - ETB	Nombre: Gloria Eugenia García Pinillos Supervisor del contrato - FFDS

Código			FORMATO	
05.1 – 05.1.4 – F – 080 V.1			Plan de Gestión del Proyecto	
Fecha de emisión				
1. 30	2. 04	3. 2019		

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

Fecha:	Fecha:
Nombre: Julio Cesar Caicedo Caicedo Colider Proyecto – ETB	Nombre: Diana Carolina Torres Torres Apoyo a la supervisión del Contrato– INDUMIL
Fecha:	Fecha:
Nombre:	
Fecha:	

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

Tabla de Contenido

ÍNDICE DE FIGURAS	6
1 INTRODUCCIÓN	7
2 PROCESO DE INICIO Y PLANEACIÓN DEL PROYECTO	8
2.1. DEFINICIÓN DEL ALCANCE	8
2.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PROYECTO	8
2.1.3. NO INCLUIDO EN EL ALCANCE DEL PROYECTO	8
2.1.4. BENEFICIOS DEL PROYECTO	9
2.1.5. SUPUESTOS Y RESTRICCIONES	10
2.1.6. FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	11
3 PLAN DE GESTIÓN DE LOS INTERESADOS	13
3.1. ANÁLISIS DE STAKEHOLDER	14
4 EDT (ESTRUCTURA DEL PLAN DE TRABAJO).....	16
5 PLAN DE GESTIÓN DEL CRONOGRAMA.....	17
CRONOGRAMA DEL PROYECTO.....	17
6 PLAN DE GESTIÓN DE RECURSOS.....	36
6.1. RECURSOS MATERIALES Y CONSUMIBLES	36
6.2. PLANIFICACIÓN DEL RECURSOS HUMANO.....	37
6.2.1. RECURSO HUMANO	38
7. PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO.....	39
DESCRIPCIÓN.....	39
METODOLOGÍA	39

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

ÁREAS DE RIESGO	39
7.1.1. INTERNOS	40
7.1.2. EXTERNOS.....	40
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO.....	40
MATRIZ DE RESPUESTA AL RIESGOS.....	40
ANÁLISIS DEL RIESGO.....	40
SEGUIMIENTO Y CONTROL	46
 8. PLAN DE GESTIÓN DE CAMBIOS	 48
DESCRIPCIÓN.....	48
SOLICITUD DE CAMBIO.....	48
8.1.1. AUTORIZACIÓN PARA EL INICIO DE LA SOLICITUD DE CAMBIO	48
8.1.2. PROCESO DE INICIACIÓN DEL CAMBIO	49
EVALUACIÓN, APROBACIÓN O RECHAZO DEL CAMBIO	49
IMPLEMENTACIÓN DEL CAMBIO	50
VERIFICACIÓN Y ACEPTACIÓN DEL CAMBIO.....	50
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	50
 9. PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES	 51
DESCRIPCIÓN.....	51
COMITÉS DEL PROYECTO	52
9.1.1. COMITÉ DIRECTIVO.....	52
9.1.2. COMITÉ DE SEGUIMIENTO.....	52
NORMAS DE COMUNICACIÓN	53
9.1.3. REGLAS BÁSICAS DE COMUNICACIÓN.....	53
9.1.4. COMUNICACIONES FORMALES	53
9.1.5. ACEPTACIÓN DE COMUNICACIONES FORMALES.....	55
INFORMACIÓN GENERADA EN EL PROYECTO	55
9.1.6. CONTROL DE VERSIONES	57
9.1.7. PERSONAL AUTORIZADO	57
 10. PLAN DE CALIDAD.....	 58
DESCRIPCIÓN.....	58
ENTREGABLES Y CRITERIOS DE ACEPTACIÓN.....	58
11. CONTROL DE CALIDAD.....	58

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
---	--	--

12. PLAN DE MANEJO DE ASUNTOS.....	59
DESCRIPCIÓN.....	59
COMUNICACIÓN Y RESOLUCIÓN	59
13. PROCESO DE ESCALAMIENTO	59
14. PLAN DE ACEPTACIÓN.....	61
DESCRIPCIÓN.....	61
PLAN DE PAGOS	61
VERIFICACIÓN	61
PLAN DE ENTREGAS.....	61
15. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO	62
DESCRIPCIÓN.....	62
OBJETIVOS.....	62
MEDICIÓN DEL SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	62
REPORTE DE AVANCE DEL PROYECTO	62
16. CIERRE DEL PROYECTO	64

Código			FORMATO	
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto	
Fecha de emisión				
30	04	2019		

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

Índice de Figuras

Figura 1 EDT.....	16
Figura 2 Cronograma.....	35
Figura 3 Estructura Organizacional del Proyecto	¡Error! Marcador no definido.
FIGURA 4 DIAGRAMA DE FLUJO CONTROL DE CAMBIOS.....	49

Código			FORMATO	
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto	
Fecha de emisión				
30	04	2019		

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

1 INTRODUCCIÓN

El propósito del Plan de Proyecto para el proyecto “**CENTRO DE CONTACTO DE ORIENTACIÓN Y REGULACIÓN DE URGENCIAS EN SALUD DE BOGOTÁ D.C.**”, es definir el alcance del proyecto mediante los entregables y sus criterios de aceptación y los diferentes Planes de Administración que apoyan la ejecución y manejo del proyecto. El plan de proyecto también define los procedimientos para monitorear y controlar el proyecto durante el desarrollo, implementación, aceptación y asistencia técnica de los entregables.

Este plan de proyecto es un documento de trabajo que será actualizado a lo largo del proyecto y también como consecuencia de peticiones formales de cambios. En este caso, dichos cambios deben ser negociados y aprobados por La **Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P - ETB** y el **FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD**, y gestionados e implementados de acuerdo con el procedimiento de Gestión del Cambio descrito en este documento.

Este plan de proyecto contiene información o referencias a los siguientes planes específicos:

- Alcance del proyecto
- Plan de gestión de interesados
- EDT
- Plan de Gestión de cronograma
- Plan de Gestión de Recursos
- Plan de Administración de Riesgos
- Plan de Administración de Cambios
- Plan de Comunicaciones
- Plan de Manejo de Asuntos
- Plan de Aceptación

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

2 PROCESO DE INICIO Y PLANEACIÓN DEL PROYECTO

2.1. Definición del Alcance

En términos generales, el alcance contempla:

2.1.1. Objetivo General del Proyecto

Contratar los servicios del centro de contacto para la orientación y regulación de urgencias en salud de los habitantes de la ciudad de Bogotá mediante estrategias Omnicanal

2.1.2. Objetivos Específicos del Proyecto

- Implementar los servicios tecnológicos necesarios para la recepción de las solicitudes de urgencias en salud realizadas por los ciudadanos de Bogotá mediante una plataforma Omnicanal con canales de comunicación por voz, texto y video, además, disponer de un sistema de información de triage telefónico validado que permita clasificar y derivar al usuario según los servicios definidos en los flujos de atención.
- Disponer del talento humano, infraestructura y puestos de trabajo necesarios para la prestación de los servicios contratados, teniendo en cuenta los horarios establecidos y el comportamiento de la operación en horas de mayor y menor demanda, con la capacidad requerida para cumplir con los indicadores definidos en el servicio.
- Contar con personal experto para realizar el desarrollo e integración necesarios con los sistemas de información que la entidad dispone para la prestación del servicio, por tanto, se debe considerar que durante la ejecución del contrato la entidad sumará, actualizará o modificará sistemas de información del sector salud y de otros actores, los cuales se podrán acceder a través de microservicios.

2.1.3. NO Incluido en el Alcance del Proyecto

- La instalación de los equipos no se encuentra en el alcance del presente Proyecto.
- Realizar desarrollos en herramientas o plataformas que no sean administradas por el equipo de desarrollo y que no se encuentren establecidos en el Anexo Técnico, Estudio Previo, Contrato y demás documentos que hacen parte del proceso.
- Adquirir licenciamiento para herramientas o plataformas que no se encuentren establecidos en el Anexo Técnico, Estudio Previo, Contrato y demás documentos que hacen parte del proceso.

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

- Requerimientos no establecidos en el Anexo Técnico, Estudio Previo, Contrato y demás documentos que hacen parte del proceso.

2.1.4. Beneficios del proyecto

- Descongestión de los servicios de urgencias de los hospitales distritales de Bogotá al direccionar adecuadamente los casos no críticos hacia modalidades alternativas (teleconsulta, consulta prioritaria, domicilio).
- Mejora en la oportunidad de atención mediante triage telefónico validado y clasificación temprana de la urgencia.
- Optimización del uso de recursos del sistema de salud, priorizando ambulancias y servicios de alta complejidad para eventos críticos.
- Cobertura integral y equitativa para toda la población del Distrito, independientemente del régimen de afiliación.
- Atención Omnicanal 7x24x365 (voz, WhatsApp, chat, correo y videollamada), aumentando accesibilidad y capacidad de respuesta.
- Reducción de tiempos de respuesta con niveles de servicio definidos (80/20 y 90/40).
- Seguimiento y trazabilidad end-to-end de cada caso, desde la recepción hasta el cierre o derivación.
- Plataforma interoperable integrada con sistemas distritales (CRUE, SIDCRUE, SISEM, EPS, IPS).
- Alta disponibilidad (>99,97%) y continuidad del servicio con planes de contingencia probados.
- Analítica de conversaciones y datos epidemiológicos para toma de decisiones basada en evidencia.
- Orientación clara y oportuna según la condición real de salud.
- Menor tiempo de espera y desplazamiento, al ser direccionado al servicio adecuado.
- Mejor experiencia de atención, con medición de satisfacción $\geq 85\%$.
- Atención incluyente y accesible, con múltiples canales y soporte especializado.
- Monitoreo en tiempo real de la operación y de indicadores de desempeño.

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

- Grabación y custodia del 100% de las interacciones, garantizando auditoría y control.
- Cumplimiento normativo y de seguridad de la información (ISO 27001).

2.1.5. Supuestos y restricciones

A continuación, se presenta los supuestos identificados hasta el momento y con los que se parte para alcanzar el éxito del proyecto.

- La Secretaría Distrital de Salud entregará oportunamente los accesos, credenciales y lineamientos para la integración con sus sistemas (SIDCRUE, SISEM, Bogotá Digital, entre otros).
- Los sistemas de información de terceros (EAPB, SISEM, SIDCRUE Y C4) estarán disponibles y permitirán la interoperabilidad vía API o servicios web según lo definido.
- La demanda real de transacciones se mantendrá dentro de los rangos proyectados y crecerá de forma gradual durante el periodo de estabilización.
- El software de triage presentado por el proveedor cuenta con certificación válida y aceptación por parte de la Entidad.
- La Entidad apoyará en la construcción y aprobará en la creación flujos, protocolos, historias de usuario y priorizaciones requeridas para la operación.
- El contratista contará con la disponibilidad del talento humano especializado exigido (agentes en salud, médicos, enfermería, psicología, soporte técnico).
- La infraestructura tecnológica provista por ETB cumplirá los niveles de disponibilidad y seguridad exigidos sin interrupciones mayores.
- Los cambios normativos del sector salud no alterarán sustancialmente el modelo operativo definido.

A continuación, se presenta las restricciones identificadas hasta el momento y con los que se parte para alcanzar el éxito del proyecto.

- Plazo contractual fijo de 25 meses, contado desde la firma del acta de inicio, sin posibilidad de extensión automática.
- Operación obligatoria 7x24x365, sin ventanas de indisponibilidad del servicio.

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

- Cumplimiento estricto de ANS e indicadores (80/20, FCR, satisfacción, disponibilidad), sujetos a seguimiento y planes de mejora.
- Presupuesto limitado al valor contratado; no se reconocen costos adicionales por licencias, canales o funcionalidades no aprobadas.
- Uso obligatorio de estándares y políticas de seguridad de la información de la Entidad (ISO 27001).
- Dependencia tecnológica de plataformas externas (C4, EPS, sistemas distritales) que no son controladas por ETB.
- Capacidad mínima instalada inicial definida (puestos, personal, tecnología), ajustable solo previa autorización de la Entidad.
- Cambios en flujos, integraciones o funcionalidades deben ser solicitados y aprobados formalmente por la supervisión del contrato.
- Durante inicio y estabilización, la prestación del servicio es presencial, limitando esquemas de teletrabajo.
- La forma de pago está atada al volumen de transacciones efectivamente ejecutadas, no a capacidad instalada.

2.1.6. Factores críticos de éxito

En común acuerdo las partes definen los siguientes factores críticos de éxito de la ejecución del contrato:

- Mantener la ejecución del proyecto con un mínimo del SPI del 90%, asegurando que el avance físico y financiero se mantenga dentro de los parámetros planificados, sin afectar la fecha de finalización del contrato.
- Ejecutar el proceso de control de cambios definido en el presente documento, garantizando que cualquier modificación sea gestionada conforme al procedimiento establecido, con aprobación formal y registro en las actas correspondientes.
- Cumplir con los tiempos de entrega pactados, asegurando que los hitos y entregables se realicen en las fechas acordadas, evitando retrasos que impacten la continuidad del proyecto.
- Cumplimiento de los requisitos técnicos definidos en el anexo técnico, asegurando que la solución implementada cumpla con todas las especificaciones funcionales, normativas y de calidad establecidas, validado mediante pruebas y certificaciones técnicas.

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

- La operación debe mantenerse con alta disponibilidad (>99,97%), sin interrupciones, garantizando continuidad del servicio 7x24x365.
- La clasificación clínica oportuna y confiable es clave para la priorización adecuada, reducción de riesgos al paciente y descongestión del sistema.
- Interoperabilidad efectiva con sistemas distritales y del sector salud.
- La integración funcional con CRUE, SIDCRUE, SISEM, EPS e IPS es determinante para la trazabilidad, el despacho oportuno y el seguimiento de casos.
- Cumplimiento sostenido de los indicadores de servicio (ANS) Niveles de atención, FCR, tiempos de respuesta y satisfacción del usuario deben mantenerse dentro de los rangos exigidos desde la estabilización en adelante.
- Contar permanentemente con agentes en salud, médicos, enfermería, psicología y supervisión, con formación específica en urgencias y protocolos, es crítico para la calidad del servicio.
- La capacidad de absorber picos de llamadas y transacciones sin degradar el servicio asegura la continuidad operativa y el cumplimiento de ANS.
- Gobernanza clara del proyecto y toma de decisiones oportuna. Roles, responsabilidades, flujos de aprobación y comunicación efectiva con la Entidad evitan reprocesos, bloqueos y retrasos.
- La correcta parametrización de bots, alertas tempranas, analítica y automatización impacta directamente en productividad, tiempos de atención y calidad.
- El cumplimiento estricto de ISO 27001, control de accesos y custodia de la información es crítico para la continuidad contractual y la confianza institucional.
- Seguimiento en tiempo real de la operación, análisis de datos y ejecución de planes de mejora garantizan la sostenibilidad del servicio.
- La coordinación permanente con EAPB, C4 y demás actores del sistema asegura cierres oportunos, seguimiento de casos y reducción de reprocesos.
- La correcta comunicación y usabilidad de los canales Omnicanal favorece la adopción del servicio y reduce el uso inadecuado de urgencias presenciales.

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

3 PLAN DE GESTIÓN DE LOS INTERESADOS

El presente Plan de Gestión de Interesados es elaborado con el fin de facilitar la identificación de los Stakeholders, sus requerimientos y expectativas en el proyecto de ***“Contratar los servicios del centro de contacto para la orientación y regulación de urgencias en salud de los habitantes de la ciudad de Bogotá mediante estrategias Omnicanal”***, desarrollando estrategias con el propósito de satisfacer sus necesidades, aumentando el interés e involucrándolos de manera correcta, ayudando a mejorar la capacidad del equipo de trabajo y limitando las interrupciones durante el desarrollo del proyecto.

Para la identificación de Stakeholders, se tendrá en cuenta en su plan, la utilización de herramientas y técnicas que permitan un ejercicio adecuado para los miembros del equipo de trabajo y a las personas que se considere que deban participar, para este fin, se define los atributos que se deben tener en cuenta de acuerdo con la norma AA1000:

Dependencia	Grupos o individuos que son directa o indirectamente dependientes de las actividades, productos o servicios de la organización, o de su correlativo desempeño, o de los cuales la organización es dependiente para operar.
Responsabilidad	Grupos o individuos con los cuales la organización tiene o en el futuro puede tener responsabilidades legales, comerciales, operacionales o ético/morales.
Tensión	Grupos o individuos que necesitan atención inmediata desde la organización en consideración a aspectos financieros, económicos, sociales o ambientales.
Influencia	Grupos o individuos que pueden tener impacto en la organización o tomar decisiones operacionales o estratégicas.
Perspectivas diversas	Grupos o individuos cuyas diferentes perspectivas pueden llevar a un nuevo entendimiento de una situación o la identificación de oportunidades, lo que de otra forma no ocurriría.

Fuente: Norma AA1000, 2011, p. 20

Definido estos atributos, se formulan las siguientes preguntas para establecer si las personas identificadas son o no son Stakeholders:

- ¿Esta persona o grupo tiene poder sobre el proyecto?
- ¿Cuánta influencia puede llegar a tener esta persona o grupo sobre el proyecto?
- ¿Existe algún interés de la persona o grupo sobre el proyecto?
- ¿El proyecto puede afectar esa persona o grupo?

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

3.1. Análisis de Stakeholder

Para la categorización de los Stakeholders claves, el equipo del proyecto decidió utilizar el Modelo de Gardner, siendo este el más famoso y fácil, el cual permite ubicar a los Stakeholders en cuatro categorías, estas son:

- Alto poder – alto interés
- Alto poder – poco interés
- Poco poder – alto interés
- Poco poder – poco interés

La siguiente tabla permitirá asignar la puntuación de poder e interés para cada Stakeholder, para que sea ilustrado en la Matriz de Poder vs Interés.

No.	Grupos de Interés	Nombre	Poder (1-5)	Interés (1-5)
1	FFDS	Gloria Eugenia García Pinillos (Sponsor / Directora – Supervisor contrato) Diana Carolina Torres Torres (– Apoyo a la supervisión)	5	5
2	interventoría	Pendiente definir	4	5
4	Equipo de la Gerencia de Proyecto ETB	Mario Godoy (Gerencia de Proyectos ETB) Julio Cesar Caicedo (Colider de la PMO ETB) Ana Quintero (Ingeniero Líder de Proyectos – Gerencia de proyectos Yeapdata) Oscar Velez (Gerente de operaciones -Yeapdata) Jennifer Caicedo (Directora de operaciones -Yeapdata)	4	5

Una vez ubicado cada Stakeholder, se procederá a definir las estrategias que permitan supervisarlos durante el ciclo de vida del proyecto, incrementando su apoyo y minimizando los impactos negativos que puedan presentarse.

A continuación, se presenta la herramienta analítica que permitir identificar los imprevistos entre los niveles de participación de los Stakeholders actual y el deseado, de acuerdo con las siguientes instrucciones:

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

- X = Actualidad; D = Deseado
- A = Alto; B = Bajo

Estrategia para implementar:

- A-A = Jugador Clave
- A-B = Mantener Satisfecho
- B-A = Mantener informado
- B-B = Monitorear

Stakeholder	Interés en el proyecto	Cuadrante	Compromiso					Estrategia
			Desconoce	Se resiste	Neutral	Apoya	Líder	
FFDS	Realiza validaciones de alcance, seguimiento y control de los avances del proyecto.	A-A: Jugador Clave				X	X	Socializar informes de avance dejando como registro un acta de las reuniones.
interventoría	Acompañamiento de las actividades de validación técnica de los requerimientos exigidos.	B-A: Mantener informado			X			Participar en las reuniones de seguimiento de las actividades ejecutadas en sitio.
Equipo de la Gerencia de Proyecto - ETB	Toma de decisiones, ejecución y verificación de avances de ejecución de actividades, documentación a entregar.	A-A: Jugador Clave					X	Socializar avances del proyecto, realiza actas de reunión e informar a los interesados información específica del proyecto.

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno <u>Mónica Liliana Fonseca Castañeda</u> Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos <u>Fredy Sánchez Rodríguez</u> Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

Código			FORMATO	
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto	
Fecha de emisión				
30	04	2019		

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno <u>Mónica Liliana Fonseca Castañeda</u> Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos <u>Fredy Sánchez Rodríguez</u> Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

5 PLAN DE GESTIÓN DEL CRONOGRAMA

La gestión del cronograma agrega las actividades que garantizan que el proyecto se termine a tiempo y adicione las actividades necesarias para cumplir con los objetivos del proyecto.

Cronograma del Proyecto

La construcción del cronograma se realizó con base en la agregación de todas las actividades necesarias para dar cumplimiento integral al anexo técnico del contrato. Dichas actividades se estructuran en las siguientes fases:

Fase 1 – Planeación y Ejecución

Comprende:

- a) **Alistamiento – entrega de documentación y procesos**, correspondiente a la entrega de documentación y definición de procesos, actividades que se desarrollan durante la fase de planeación.
- b) **Actividades de Aprovisionamiento**, actividades que se desarrollan durante la fase de ejecución
- c) **Contratación y capacitación**, actividades que se desarrollan durante la fase de ejecución

Fase 2 – Ejecución y Cierre

Comprende:

- a) **Periodo de estabilización**, actividades que se desarrollan durante la fase de ejecución
- b) **Periodo de operación**, actividades que se desarrollan durante la fase de ejecución
- c) **Periodo de finalización del contrato**, desarrollado en la fase de cierre del proyecto.

A continuación, se presenta el Cronograma del Proyecto FFDS, versión 1.0, el cual refleja la secuencia lógica, dependencias y tiempos requeridos para el cumplimiento de los objetivos contractuales.

EDT	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesoras
	PROYECTO SDS	585 días?	vie 7/11/25	mié 16/02/28	
1	INICIO	1 día	lun 24/11/25	lun 24/11/25	
1.1	Recibir acta de inicio	1 día	lun 24/11/25	lun 24/11/25	
1.2	Realizar Kickoff: objetivos, SLAs, responsables y canales de comunicación	1 día	lun 24/11/25	lun 24/11/25	
1.3	Hito: Acta de inicio aprobada y firmada	0 días	lun 24/11/25	lun 24/11/25	2
2	PLANEACIÓN	36 días	vie 7/11/25	mié 31/12/25	
2.1	Fase 1 a) Alistamiento – entrega de documentación y procesos	25 días	vie 7/11/25	lun 15/12/25	

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

2.1.1	Definición de arquitectura para SET y APP	16 días	vie 7/11/25	lun 1/12/25	
2.1.1.1	Realizar la definición de arquitectura y seguridad integración	3 días	vie 7/11/25	mar 11/11/25	
2.1.1.2	Definir la arquitectura alta disponibilidad para servidores SET	3 días	vie 7/11/25	mar 11/11/25	
2.1.1.3	Definir la arquitectura alta disponibilidad para servidores APP de integración	3 días	vie 7/11/25	mar 11/11/25	
2.1.1.4	Entregar requerimientos de servidores máquinas virtuales	5 días	vie 7/11/25	jue 13/11/25	
2.1.1.5	Entregar usuario DEMO plataforma SET	1 día	lun 1/12/25	lun 1/12/25	
2.1.2	Hito: Solicitud de aprovisionamiento de servidores y entrega de usuario SET a la SDS	0 días	lun 1/12/25	lun 1/12/25	12
2.1.3	Realizar mesas técnicas de entendimiento de requerimiento	4 días	mar 18/11/25	vie 21/11/25	
2.1.4	Realizar el levantamiento de requerimientos e HU, y mockups	8 días	lun 24/11/25	mié 3/12/25	14
2.1.5	Sesión para afinar el documento requerimiento y flujos	15 días	mar 18/11/25	mar 9/12/25	
2.1.6	Entregar las historias de usuario, requerimiento, flujos, mockups, diccionario de datos y campos base de parametrización de SET	4 días	mié 10/12/25	lun 15/12/25	16
2.2	Hito: Documento de historias de usuario, requerimiento, flujos de atención, dirección de datos	0 días	lun 15/12/25	lun 15/12/25	17
2.3	Realizar el plan de gestión del proyecto	11 días	mar 16/12/25	mié 31/12/25	17
2.3.1	Elaborar el plan de gestión del proyecto	11 días	mar 16/12/25	mié 31/12/25	17
2.4	Hito: Documento plan de gestión del proyecto	0 días	mié 31/12/25	mié 31/12/25	
3	Fase 1 b) Actividades de aprovisionamiento	85 días	vie 14/11/25	dom 15/03/26	
3.1	EJECUCIÓN	85 días	vie 14/11/25	dom 15/03/26	
3.1.1	Preproducción SET / Desarrollos	85 días	vie 14/11/25	dom 15/03/26	
3.1.1.1	Despliegue de MV y Protocolo de seguridad	16 días	vie 14/11/25	mar 9/12/25	

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

3.1.1.1.1	Desplegar máquinas virtuales	7 días	vie 14/11/25	mar 25/11/25	11
3.1.1.1.2	Realizar la configuración vpns, dns, puertos y conexiones, etc.	1 día	mié 26/11/25	mié 26/11/25	26
3.1.1.1.3	Construir y Entregar de protocolo de seguridad	9 días	mié 26/11/25	mar 9/12/25	26
3.1.1.2	Hito: Documento de protocolo de seguridad	0 días	mar 9/12/25	mar 9/12/25	28
3.1.1.3	Instalar entorno preproducción SET	9 días	jue 27/11/25	mié 10/12/25	
3.1.1.3.1	Asignar licenciamiento SET	1 día	jue 27/11/25	jue 27/11/25	
3.1.1.3.2	Preparar del entorno de preproducción	3 días	vie 28/11/25	mar 2/12/25	26;27;31
3.1.1.3.3	Instalar herramienta SET preproducción	5 días	mié 3/12/25	mié 10/12/25	32
3.1.1.4	Hito: Instalación de SET en preproducción	0 días	mié 10/12/25	mié 10/12/25	33
3.1.1.5	Implementar los desarrollos customizados preproducción	65 días	mar 16/12/25	dom 15/03/26	
3.1.1.5.1	Desarrollos customizados Fase 1	65 días	mar 16/12/25	dom 15/03/26	
3.1.1.5.1.1	Solicitudes de emergencia	14 días	mar 16/12/25	mar 6/01/26	17
3.1.1.5.1.1.1	Configurar la base de datos PostgreSQL	4 días	mar 16/12/25	vie 19/12/25	
3.1.1.5.1.1.2	Construir y desplegar el backend	4 días	mar 16/12/25	vie 19/12/25	
3.1.1.5.1.1.3	Construir y desplegar el frontend	4 días	mar 16/12/25	vie 19/12/25	
3.1.1.5.1.1.4	Realizar la integración y pruebas con plataforma Omnicanal	5 días	lun 22/12/25	lun 29/12/25	40;38;39
3.1.1.5.1.1.5	Ejecutar pruebas integrales y validar el entorno para pase a producción	4 días	mar 30/12/25	lun 5/01/26	41
3.1.1.5.1.1.6	Despliegue y pruebas	1 día	mar 6/01/26	mar 6/01/26	42
3.1.1.5.1.2	Solicitudes de Urgencia	14 días	mar 16/12/25	mar 6/01/26	17
3.1.1.5.1.2.1	Configurar la base de datos PostgreSQL	4 días	mar 16/12/25	vie 19/12/25	
3.1.1.5.1.2.2	Construir y desplegar el backend	4 días	mar 16/12/25	vie 19/12/25	

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

3.1.1.5.1.2.3	Construir y desplegar el frontend	4 días	mar 16/12/25	vie 19/12/25	
3.1.1.5.1.2.4	Realizar la integración y pruebas con plataforma Omnicanal	5 días	lun 22/12/25	lun 29/12/25	47
3.1.1.5.1.2.5	Ejecutar pruebas integrales y validar el entorno para pase a producción	4 días	mar 30/12/25	lun 5/01/26	48
3.1.1.5.1.2.6	Despliegue y pruebas	1 día	mar 6/01/26	mar 6/01/26	49
3.1.1.5.1.3	Sin info para activar a Policía	14 días	mar 16/12/25	mar 6/01/26	17
3.1.1.5.1.3.1	Configurar la base de datos PostgreSQL	4 días	mar 16/12/25	vie 19/12/25	
3.1.1.5.1.3.2	Construir y desplegar el backend	4 días	mar 16/12/25	vie 19/12/25	
3.1.1.5.1.3.3	Construir y desplegar el frontend	4 días	mar 16/12/25	vie 19/12/25	
3.1.1.5.1.3.4	Realizar la integración y pruebas con plataforma Omnicanal	5 días	lun 22/12/25	lun 29/12/25	54
3.1.1.5.1.3.5	Ejecutar pruebas integrales y validar el entorno para pase a producción	4 días	mar 30/12/25	lun 5/01/26	55
3.1.1.5.1.3.6	Despliegue y pruebas	1 día	mar 6/01/26	mar 6/01/26	56
3.1.1.5.1.4	Seguimiento agendamiento EAPB	7 días	mar 6/01/26	jue 15/01/26	56
3.1.1.5.1.4.1	Configurar la base de datos PostgreSQL	2 días	mar 6/01/26	mié 7/01/26	
3.1.1.5.1.4.2	Construir y desplegar el backend	3 días	mar 6/01/26	jue 8/01/26	
3.1.1.5.1.4.3	Construir y desplegar el frontend	3 días	mar 6/01/26	jue 8/01/26	
3.1.1.5.1.4.4	Realizar la integración y pruebas con plataforma Omnicanal	2 días	vie 9/01/26	mar 13/01/26	61
3.1.1.5.1.4.5	Ejecutar pruebas integrales y validar el entorno para pase a producción	3 días	mié 14/01/26	vie 16/01/26	62
3.1.1.5.1.4.6	Despliegue y pruebas	1 día	mié 14/01/26	mié 14/01/26	62
3.1.1.5.1.5	Seguimiento Asistencia	9 días	vie 16/01/26	mié 28/01/26	58
3.1.1.5.1.5.1	Configurar la base de datos PostgreSQL	2 días	vie 16/01/26	lun 19/01/26	

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

3.1.1.5.1.5.2	Construir y desplegar el backend	3 días	vie 16/01/26	mar 20/01/26	
3.1.1.5.1.5.3	Construir y desplegar el frontend	3 días	vie 16/01/26	mar 20/01/26	
3.1.1.5.1.5.4	Realizar la integración y pruebas con plataforma Omnicanal	2 días	mié 21/01/26	jue 22/01/26	68
3.1.1.5.1.5.5	Ejecutar pruebas integrales y validar el entorno para pase a producción	3 días	vie 23/01/26	mar 27/01/26	69
3.1.1.5.1.5.6	Despliegue y pruebas	1 día	mié 28/01/26	mié 28/01/26	70
3.1.1.5.1.6	Gestión de Agendamiento	9 días	vie 16/01/26	mié 28/01/26	58
3.1.1.5.1.6.1	Configurar la base de datos PostgreSQL	2 días	vie 16/01/26	lun 19/01/26	
3.1.1.5.1.6.2	Construir y desplegar el backend	3 días	vie 16/01/26	mar 20/01/26	
3.1.1.5.1.6.3	Construir y desplegar el frontend	3 días	vie 16/01/26	mar 20/01/26	
3.1.1.5.1.6.4	Realizar la integración y pruebas con plataforma Omnicanal	2 días	mié 21/01/26	jue 22/01/26	75
3.1.1.5.1.6.5	Ejecutar pruebas integrales y validar el entorno para pase a producción	3 días	vie 23/01/26	mar 27/01/26	76
3.1.1.5.1.6.6	Despliegue y pruebas	1 día	mié 28/01/26	mié 28/01/26	77
3.1.1.5.1.7	Gestión de Asistencia	9 días	vie 16/01/26	mié 28/01/26	58
3.1.1.5.1.7.1	Configurar la base de datos PostgreSQL	2 días	vie 16/01/26	lun 19/01/26	
3.1.1.5.1.7.2	Construir y desplegar el backend	3 días	vie 16/01/26	mar 20/01/26	
3.1.1.5.1.7.3	Construir y desplegar el frontend	3 días	vie 16/01/26	mar 20/01/26	
3.1.1.5.1.7.4	Realizar la integración y pruebas con plataforma Omnicanal	2 días	mié 21/01/26	jue 22/01/26	82
3.1.1.5.1.7.5	Ejecutar pruebas integrales y validar el entorno para pase a producción	3 días	vie 23/01/26	mar 27/01/26	83
3.1.1.5.1.7.6	Despliegue y pruebas	1 día	mié 28/01/26	mié 28/01/26	84
3.1.1.5.1.8	Incidentes para cierre	10 días	vie 16/01/26	jue 29/01/26	58

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

3.1.1.5.1.8.1	Configurar la base de datos PostgreSQL	2 días	vie 16/01/26	lun 19/01/26	
3.1.1.5.1.8.2	Construir y desplegar el backend	3 días	vie 16/01/26	mar 20/01/26	
3.1.1.5.1.8.3	Construir y desplegar el frontend	3 días	mié 21/01/26	vie 23/01/26	88
3.1.1.5.1.8.4	Realizar la integración y pruebas con plataforma Omnicanal	2 días	lun 26/01/26	mar 27/01/26	89
3.1.1.5.1.8.5	Ejecutar pruebas integrales y validar el entorno para pase a producción	1 día	mié 28/01/26	mié 28/01/26	90
3.1.1.5.1.8.6	Despliegue y pruebas	1 día	jue 29/01/26	jue 29/01/26	91
3.1.1.5.1.9	Incidentes para alertar a otros CRUE	14 días	mié 11/02/26	sáb 28/02/26	
3.1.1.5.1.9.1	Configurar la base de datos PostgreSQL	2 días	mié 11/02/26	jue 12/02/26	
3.1.1.5.1.9.2	Construir y desplegar el backend	4 días	vie 13/02/26	mié 18/02/26	94
3.1.1.5.1.9.3	Construir y desplegar el frontend	3 días	jue 19/02/26	lun 23/02/26	95
3.1.1.5.1.9.4	Realizar la integración y pruebas con plataforma Omnicanal	2 días	mar 24/02/26	mié 25/02/26	96
3.1.1.5.1.9.5	Ejecutar pruebas integrales y validar el entorno para pase a producción	2 días	jue 26/02/26	vie 27/02/26	97
3.1.1.5.1.9.6	Despliegue y pruebas	1 día	sáb 28/02/26	sáb 28/02/26	98
3.1.1.5.1.10	Seguimiento a Urgencias	14 días	mié 11/02/26	sáb 28/02/26	
3.1.1.5.1.10.1	Configurar la base de datos PostgreSQL	2 días	mié 11/02/26	jue 12/02/26	
3.1.1.5.1.10.2	Construir y desplegar el backend	4 días	vie 13/02/26	mié 18/02/26	101
3.1.1.5.1.10.3	Construir y desplegar el frontend	3 días	jue 19/02/26	lun 23/02/26	102
3.1.1.5.1.10.4	Realizar la integración y pruebas con plataforma Omnicanal	2 días	mar 24/02/26	mié 25/02/26	103
3.1.1.5.1.10.5	Ejecutar pruebas integrales y validar el entorno para pase a producción	2 días	jue 26/02/26	vie 27/02/26	104
3.1.1.5.1.10.6	Despliegue y pruebas	1 día	sáb 28/02/26	sáb 28/02/26	105

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

3.1.1.5.1.11	Solicitudes Duplicadas	26 días	mié 11/02/26	dom 15/03/26	
3.1.1.5.1.11.1	Configurar la base de datos PostgreSQL	2 días	mié 11/02/26	jue 12/02/26	
3.1.1.5.1.11.2	Construir y desplegar el backend	9 días	vie 13/02/26	mié 25/02/26	108
3.1.1.5.1.11.3	Construir y desplegar el frontend	9 días	jue 26/02/26	vie 6/03/26	109
3.1.1.5.1.11.4	Realizar la integración y pruebas con plataforma Omnicanal	2 días	lun 9/03/26	mar 10/03/26	110
3.1.1.5.1.11.5	Ejecutar pruebas integrales y validar el entorno para pase a producción	2 días	mié 11/03/26	jue 12/03/26	111
3.1.1.5.1.11.6	Despliegue y pruebas	1 día	dom 15/03/26	dom 15/03/26	112
3.1.1.6	Hito: Desarrollos/Grillas en preproducción implementadas	0 días	dom 15/03/26	dom 15/03/26	107
3.1.1.7	Implementar y parametrizar herramienta SET preproducción	33 días	mié 3/12/25	jue 22/01/26	
3.1.1.7.1	Definir los campos base de parametrización de inicio a SET	1 día	vie 19/12/25	vie 19/12/25	12
3.1.1.7.2	Definir de circuito funcional	5 días	mié 3/12/25	mié 10/12/25	32
3.1.1.7.3	Realizar análisis técnico de la integración	2 días	jue 11/12/25	vie 12/12/25	117
3.1.1.7.4	Desarrollar integración de entrada entre SET y Wolkvox	7 días	lun 15/12/25	mar 23/12/25	118
3.1.1.7.5	Desarrollar y parametrizar ajustes en herramienta SET	15 días	lun 22/12/25	mié 14/01/26	117;116
3.1.1.7.6	Desplegar desarrollos de entrada y salida SET en preproducción	5 días	jue 15/01/26	mié 21/01/26	120
3.1.1.7.7	Despliegue y pruebas	1 día	jue 22/01/26	jue 22/01/26	121
3.1.1.8	Hito: Set parametrizada en preproducción	0 días	jue 22/01/26	jue 22/01/26	122
3.1.2	Producción	48 días	jue 20/11/25	vie 30/01/26	
3.1.2.1	Implementar herramienta Omnicanal	45 días	jue 20/11/25	mar 27/01/26	
3.1.2.1.1	Troncales e interoperabilidad de voz	42 días	mar 25/11/25	mar 27/01/26	
3.1.2.1.1.1	Aprovisionar y configurar troncales SIP (PPAL y BACKUP) en SBC	13 días	mar 25/11/25	vie 12/12/25	2

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

3.1.2.1.1.2	Configurar Troncal SIP "125" Inbound en Wolkvox	5 días	lun 15/12/25	vie 19/12/25	127
3.1.2.1.1.3	Configurar Troncal SIP "125" Outbound en Wolkvox	5 días	lun 15/12/25	vie 19/12/25	127
3.1.2.1.1.4	Despliegue y pruebas	2 días	lun 22/12/25	mar 23/12/25	129
3.1.2.1.1.5	Realizar sesiones de entendimiento interoperabilidad Línea 123	9 días	vie 28/11/25	jue 11/12/25	
3.1.2.1.1.6	Definir la forma de interoperabilidad con 123	2 días	vie 12/12/25	lun 15/12/25	131
3.1.2.1.1.7	Recibir aprobación de Interoperabilidad 123	0 días	lun 15/12/25	lun 15/12/25	132
3.1.2.1.1.8	Configurar y parametrizar la interoperabilidad con 123	8 días	mar 16/12/25	vie 26/12/25	133
3.1.2.1.1.9	Despliegue y pruebas	2 días	lun 29/12/25	mar 30/12/25	134
3.1.2.1.1.10	Realizar sesiones de entendimiento interoperabilidad con 106	2 días	lun 22/12/25	mar 23/12/25	129
3.1.2.1.1.11	Definir la forma de interoperabilidad con 106	0 días	mar 23/12/25	mar 23/12/25	136
3.1.2.1.1.12	Recibir aprobación de Interoperabilidad 106	8 días	mié 24/12/25	mar 6/01/26	137
3.1.2.1.1.13	Configurar de transferencia asistida de llamadas línea 106	2 días	mié 7/01/26	jue 8/01/26	138
3.1.2.1.1.14	Despliegue y pruebas	2 días	vie 9/01/26	mar 13/01/26	139
3.1.2.1.1.15	Realizar sesiones de entendimiento interoperabilidad con EAPB	10 días	lun 1/12/25	lun 15/12/25	
3.1.2.1.1.16	Definir la forma de interoperabilidad con EAPB	4 días	lun 22/12/25	vie 26/12/25	129
3.1.2.1.1.17	Recibir aprobación de Interoperabilidad con EAPB	0 días	vie 26/12/25	vie 26/12/25	142
3.1.2.1.1.18	Configurar y parametrizar la interoperabilidad con EAPB	9 días	lun 29/12/25	vie 9/01/26	143
3.1.2.1.1.19	Despliegue y pruebas	7 días	mar 13/01/26	mié 21/01/26	144
3.1.2.1.1.20	Definir la forma de interoperabilidad con Línea de aseguramiento SDS	4 días	mar 13/01/26	vie 16/01/26	144

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

3.1.2.1.1.21	Recibir aprobación de Interoperabilidad con Línea de aseguramiento SDS	0 días	vie 16/01/26	vie 16/01/26	146
3.1.2.1.1.22	Configurar y parametrizar la interoperabilidad con Línea de aseguramiento SDS	5 días	lun 19/01/26	vie 23/01/26	147
3.1.2.1.1.23	Despliegue y pruebas	2 días	lun 26/01/26	mar 27/01/26	148
3.1.2.1.2	Hito: Troncales, DID y transferencias configuradas y probadas	0 días	mar 27/01/26	mar 27/01/26	149
3.1.2.1.3	Aprovisionar Lic. Wolkvox y configurar herramienta Omnicanal	45 días	jue 20/11/25	mar 27/01/26	
3.1.2.1.3.1	Aprovisionar Infraestructura dedicada en Wolkvox	6 días	jue 20/11/25	jue 27/11/25	
3.1.2.1.3.2	Asignar licenciamiento sobre plataforma Omnicanal Wolkvox	2 días	vie 28/11/25	lun 1/12/25	152
3.1.2.1.3.3	Configurar roles y permisos de acceso	14 días	mar 2/12/25	lun 22/12/25	153
3.1.2.1.3.4	Configurar y parametrizar Agent Scripting	15 días	mar 2/12/25	mar 23/12/25	153
3.1.2.1.3.5	Diseñar de flujo de voz	15 días	mar 16/12/25	mié 7/01/26	153;17
3.1.2.1.3.6	Realizar la creación de los flujos de comunicación de voz	15 días	lun 29/12/25	mar 20/01/26	156FC-7 días
3.1.2.1.3.7	Configurar automatizaciones (workflows) para cada módulo	4 días	mié 21/01/26	lun 26/01/26	157
3.1.2.1.3.8	Parametrizar las entidades de relación entre Agent y CRM	1 día	mar 27/01/26	mar 27/01/26	158
3.1.2.1.4	Hito: Plataforma Omnicanal Configurada	0 días	mar 27/01/26	mar 27/01/26	159
3.1.2.2	Implementar CRM	30 días	vie 28/11/25	mié 14/01/26	
3.1.2.2.1	Configurar la integración con aplicaciones SET Y APP integraciones	16 días	vie 28/11/25	lun 22/12/25	152
3.1.2.2.2	Configurar la Integración con herramienta Omnicanal	16 días	vie 28/11/25	lun 22/12/25	152
3.1.2.2.3	Parametrizar API - Agent Scripting	16 días	vie 28/11/25	lun 22/12/25	152
3.1.2.2.4	Realizar la personalización de campos específicos y vistas requeridas por el cliente	10 días	mar 16/12/25	mar 30/12/25	17
3.1.2.2.5	Realizar pruebas de campos obligatorios, validaciones y reglas	2 días	mié 31/12/25	vie 2/01/26	165

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

3.1.2.2.6	Realizar pruebas de carga de Agent Scripting	2 días	lun 5/01/26	mar 6/01/26	166
3.1.2.2.7	Parametrizar formularios en Wolkvox y SET según flujo	5 días	mié 31/12/25	mié 7/01/26	165
3.1.2.2.8	Realizar conexión y consumo WebService desde Wolkvox hacia SET	2 días	jue 8/01/26	vie 9/01/26	168
3.1.2.2.9	Realizar conexión y consumo WebService desde Wolkvox hacia App integraciones	2 días	jue 8/01/26	vie 9/01/26	168
3.1.2.2.10	Despliegue y pruebas	2 días	mar 13/01/26	mié 14/01/26	170
3.1.2.3	Hito: Plataforma CRM implementada	0 días	mié 14/01/26	mié 14/01/26	171
3.1.2.4	Producción Desarrollos Fase	12 días	mar 13/01/26	mié 28/01/26	
3.1.2.4.1	Configurar y asegurar el entorno productivo	2 días	mar 27/01/26	mié 28/01/26	91FC-2 días
3.1.2.4.2	Configurar base de datos PostgreSQL	2 días	mar 27/01/26	mié 28/01/26	91FC-2 días
3.1.2.4.3	Desplegar el backend y frontend	2 días	mar 27/01/26	mié 28/01/26	91FC-2 días
3.1.2.4.4	Crear servicio de recepción triage App Integración -SET	3 días	mar 13/01/26	jue 15/01/26	169
3.1.2.4.5	Realizar conexión y consumo WebService Integración hacia CRM Wolkvox	3 días	mar 13/01/26	jue 15/01/26	170
3.1.2.4.6	Ejecutar desarrollo del end to end flujo Wolkvox-set-integración- Wolkvox	1 día	vie 16/01/26	vie 16/01/26	178
3.1.2.4.7	Realizar pruebas y refinamiento integración Wolkvox - SET - App Integración	2 días	lun 19/01/26	mar 20/01/26	179
3.1.2.4.8	Realizar pruebas de recepción datos completos triage para grillas Solicitudes, Emergencias y EAPB	1 día	mié 21/01/26	mié 21/01/26	180
3.1.2.4.9	Despliegue y pruebas	2 días	jue 22/01/26	vie 23/01/26	181
3.1.2.5	Hito: Despliegue y producción de Grillas Funcionales	0 días	vie 23/01/26	vie 23/01/26	182
3.1.2.6	Producción SET	6 días	vie 23/01/26	vie 30/01/26	
3.1.2.6.1	Configurar ambiente producción y HA plataforma SET	3 días	vie 23/01/26	mar 27/01/26	180;122

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

3.1.2.6.2	Instalar Ambiente producción (Aplicación y BD)	2 días	mié 28/01/26	jue 29/01/26	185
3.1.2.6.3	Despliegue y pruebas	1 día	vie 30/01/26	vie 30/01/26	186
3.1.2.7	Hito: Plataforma SET funcional	0 días	vie 30/01/26	vie 30/01/26	187
3.1.2.8	Disposición de Oficina y adecuaciones locativas	8 días	mar 25/11/25	jue 4/12/25	
3.1.2.8.1	Realizar adecuaciones de puestos y logística de sede	8 días	mar 25/11/25	jue 4/12/25	2
3.1.2.9	Hito: Centro de contacto San Diego Adaptado para la prestación del servicio	0 días	jue 4/12/25	jue 4/12/25	190
3.1.2.10	Instalación de infraestructura y puestos de trabajo	31 días	lun 24/11/25	jue 8/01/26	
3.1.2.10.1	Instalar y configurar infraestructura de la red y equipos de computo	2 días	mié 3/12/25	jue 4/12/25	
3.1.2.10.2	Realizar aprovisionamiento de conectividad internet	8 días	lun 24/11/25	mié 3/12/25	
3.1.2.10.3	Instalar de Canales Dedicados de Internet (PPAL y BK)	8 días	jue 4/12/25	mar 16/12/25	194
3.1.2.10.4	Configurar las terminales de usuario con software de trabajo (sistemas operativos, y los sistemas propios de la Secretaría Distrital de Salud (SIDCRUE, SISEM, SIRC), Bogotá digital, triage y las herramientas propias de centro de contacto.	10 días	mié 17/12/25	mié 31/12/25	195
3.1.2.10.5	Despliegue y pruebas	5 días	vie 2/01/26	jue 8/01/26	196
3.1.2.11	Hito: Infraestructura y puestos de trabajo funcionales	0 días	jue 8/01/26	jue 8/01/26	197
3.1.2.12	Fase 1 c) Contratación y capacitación	42 días	mar 25/11/25	mar 27/01/26	
3.1.2.12.1	Realizar el reclutamiento y la contratación de personal	6 días	mar 25/11/25	mar 2/12/25	2
3.1.2.12.2	Iniciar la atención de la operación para la continuidad operativa de SDS	1 día	lun 1/12/25	lun 1/12/25	
3.1.2.12.3	Construir el plan de capacitación	1 día	mié 3/12/25	mié 3/12/25	200
3.1.2.12.4	Realizar Inducción corporativa	5 días	mié 3/12/25	mié 10/12/25	200

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

3.1.2.12.5	Capacitar al personal en servicio al cliente	3 días	mié 10/12/25	vie 12/12/25	
3.1.2.12.6	Capacitar al personal en herramienta SET (Triage validado)	30 días	mié 3/12/25	lun 19/01/26	200
3.1.2.12.7	Capacitar al personal en procesos y procedimientos de atención servicios misionales	9 días	mar 9/12/25	vie 19/12/25	
3.1.2.12.8	Capacitar al personal en herramientas centro de contacto (CRM, Wolkvox)	3 días	jue 22/01/26	lun 26/01/26	182FC-2 días
3.1.2.12.9	Capacitar al personal en procesos y procedimientos de atención servicios misionales	9 días	mar 13/01/26	vie 23/01/26	
3.1.2.12.10	Despliegue y pruebas	2 días	lun 26/01/26	mar 27/01/26	182
3.1.2.13	Hito: Personal contratado y dispuesto para la prestación del servicio	0 días	mar 27/01/26	mar 27/01/26	209
3.1.2.14	Hito: Personal capacitado en procesos y procedimientos misionales y Certificados en SET	0 días	mar 27/01/26	mar 27/01/26	209
4	fase2	558 días?	lun 1/12/25	lun 31/01/28	
4.1	a) Periodo de estabilización	65 días?	lun 1/12/25	lun 2/03/26	
4.2	b) Periodo de operación	495 días	dom 1/03/26	lun 31/01/28	
4.2.1	Operación 7*24 - Total del personal	495 días	dom 1/03/26	lun 31/01/28	201FC-1 día
4.2.2	Definir Integraciones a las plataformas de SIDCRUE o SISEM	10 días	mar 24/03/26	mié 8/04/26	
4.2.3	Definir Integraciones a la plataforma Bogotá Digital.	10 días	jue 9/04/26	mié 22/04/26	245
4.2.4	Definir Servicios de Base de datos de conocimiento	10 días	jue 23/04/26	jue 7/05/26	246
4.2.5	Definir de las herramientas cognitivas	10 días	vie 8/05/26	vie 22/05/26	247
4.2.6	Elaborar plan de trabajo y cronograma para integraciones avanzadas con terceros	5 días	lun 25/05/26	vie 29/05/26	248
4.2.7	Hito: Plan de trabajo y cronograma para integraciones avanzadas con terceros	0 días	vie 29/05/26	vie 29/05/26	249
5	SEGUIMIENTO Y CONTROL	544 días	vie 5/12/25	mar 18/01/28	

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

5.1	Diciembre 2025	25 días	vie 5/12/25	mié 14/01/26	
5.1.1	Entregable: Informe de contratista mes 1	9 días	vie 5/12/25	jue 18/12/25	
5.1.2	Hito: Informe de contratista mes 1 aprobado	1 día	mié 14/01/26	mié 14/01/26	253
5.2	Enero 2026	18 días	mar 6/01/26	vie 30/01/26	
5.2.1	Reunión de Seguimiento SDS	1 día	mar 6/01/26	mar 6/01/26	
5.2.2	Daily SDS	1 día	mar 13/01/26	mar 13/01/26	
5.2.3	Reunión de Seguimiento SDS	1 día	vie 16/01/26	vie 16/01/26	
5.2.4	Daily SDS	1 día	mar 20/01/26	mar 20/01/26	
5.2.5	Reunión de Seguimiento SDS	1 día	vie 23/01/26	vie 23/01/26	
5.2.6	Daily SDS	1 día	mar 27/01/26	mar 27/01/26	
5.2.7	Reunión de Seguimiento SDS	1 día	vie 30/01/26	vie 30/01/26	
5.3	Febrero 2026	21 días	dom 1/02/26	vie 27/02/26	
5.3.1	Entregable: Informe de contratista mes 2	7 días	dom 1/02/26	lun 9/02/26	262
5.3.2	Hito: Informe de contratista mes 2 aprobado	0 días	lun 16/02/26	lun 16/02/26	
5.3.3	Daily SDS	1 día	mar 3/02/26	mar 3/02/26	
5.3.4	Reunión de Seguimiento SDS	1 día	vie 6/02/26	vie 6/02/26	
5.3.5	Daily SDS	1 día	mar 10/02/26	mar 10/02/26	
5.3.6	Reunión de Seguimiento SDS	1 día	vie 13/02/26	vie 13/02/26	
5.3.7	Daily SDS	1 día	mar 17/02/26	mar 17/02/26	
5.3.8	Reunión de Seguimiento SDS	1 día	vie 20/02/26	vie 20/02/26	
5.3.9	Daily SDS	1 día	mar 24/02/26	mar 24/02/26	

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

5.3.10	Reunión de Seguimiento SDS	1 día	vie 27/02/26	vie 27/02/26	
5.4	Marzo 2026	20 días	lun 2/03/26	vie 27/03/26	
5.4.1	Entregable: Informe de contratista mes 3	7 días	lun 2/03/26	mar 10/03/26	
5.4.2	Hito: Informe de contratista mes 3 aprobado	0 días	lun 16/03/26	lun 16/03/26	
5.4.3	Daily SDS	1 día	mar 3/03/26	mar 3/03/26	
5.4.4	Reunión de Seguimiento SDS	1 día	vie 6/03/26	vie 6/03/26	
5.4.5	Daily SDS	1 día	mar 10/03/26	mar 10/03/26	
5.4.6	Reunión de Seguimiento SDS	1 día	vie 13/03/26	vie 13/03/26	
5.4.7	Daily SDS	1 día	mar 17/03/26	mar 17/03/26	
5.4.8	Reunión de Seguimiento SDS	1 día	vie 20/03/26	vie 20/03/26	
5.4.9	Daily SDS	1 día	mar 24/03/26	mar 24/03/26	282
5.4.10	Reunión de Seguimiento SDS	1 día	vie 27/03/26	vie 27/03/26	
5.5	Abril 2026	9 días	mié 1/04/26	jue 16/04/26	
5.5.1	Reunión mensual	1 día	lun 13/04/26	lun 13/04/26	
5.5.2	Entregable: Informe de contratista mes 4	7 días	mié 1/04/26	lun 13/04/26	
5.5.3	Hito: Informe de contratista mes 4 aprobado	0 días	jue 16/04/26	jue 16/04/26	
5.6	Mayo 2026	9 días	lun 4/05/26	vie 15/05/26	
5.6.1	Reunión Mensual	1 día	mar 12/05/26	mar 12/05/26	
5.6.2	Entregable: Informe de contratista mes 5	7 días	lun 4/05/26	mar 12/05/26	
5.6.3	Hito: Informe de contratista mes 5 aprobado	0 días	vie 15/05/26	vie 15/05/26	
5.7	Junio 2026	9 días	lun 1/06/26	mar 16/06/26	
5.7.1	Reunión Mensual	1 día	mié 10/06/26	mié 10/06/26	

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
---	--	--

5.7.2	Entregable: Informe de contratista mes 6	7 días	lun 1/06/26	mié 10/06/26	
5.7.3	Hito: Informe de contratista mes 6 aprobado	0 días	mar 16/06/26	mar 16/06/26	
5.8	Julio 2026	11 días	mié 1/07/26	jue 16/07/26	
5.8.1	Reunión Mensual	1 día	jue 9/07/26	jue 9/07/26	
5.8.2	Entregable: Informe de contratista mes 7	7 días	mié 1/07/26	jue 9/07/26	
5.8.3	Hito: Informe de contratista mes 7 aprobado	0 días	jue 16/07/26	jue 16/07/26	
5.9	Agosto 2026	11 días	lun 3/08/26	mar 18/08/26	
5.9.1	Reunión Mensual	1 día	mar 11/08/26	mar 11/08/26	
5.9.2	Entregable: Informe de contratista mes 8	7 días	lun 3/08/26	mar 11/08/26	
5.9.3	Hito: Informe de contratista mes 8 aprobado	0 días	mar 18/08/26	mar 18/08/26	
5.10	Septiembre 2026	11 días	mar 1/09/26	mié 16/09/26	
5.10.1	Reunión Mensual	1 día	mié 9/09/26	mié 9/09/26	
5.10.2	Entregable: Informe de contratista mes 9	7 días	mar 1/09/26	mié 9/09/26	
5.10.3	Hito: Informe de contratista mes 9 aprobado	0 días	mié 16/09/26	mié 16/09/26	
5.11	Octubre 2026	11 días	jue 1/10/26	vie 16/10/26	
5.11.1	Reunión Mensual	1 día	vie 9/10/26	vie 9/10/26	
5.11.2	Entregable: Informe de contratista mes 10	7 días	jue 1/10/26	vie 9/10/26	
5.11.3	Hito: Informe de contratista mes 10 aprobado	0 días	vie 16/10/26	vie 16/10/26	
5.12	Noviembre 2026	11 días	lun 2/11/26	mar 17/11/26	
5.12.1	Reunión Mensual	1 día	mar 10/11/26	mar 10/11/26	
5.12.2	Entregable: Informe de contratista mes 11	7 días	lun 2/11/26	mar 10/11/26	
5.12.3	Hito: Informe de contratista mes 11 aprobado	0 días	mar 17/11/26	mar 17/11/26	
5.13	Diciembre 2026	11 días	mar 1/12/26	mié 16/12/26	

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
---	--	--

5.13.1	Reunión Mensual	1 día	mié 9/12/26	mié 9/12/26	
5.13.2	Entregable: Informe de contratista mes 12	7 días	mar 1/12/26	mié 9/12/26	
5.13.3	Hito: Informe de contratista mes 12 aprobado	0 días	mié 16/12/26	mié 16/12/26	
5.14	Enero 2027	11 días	lun 4/01/27	mar 19/01/27	
5.14.1	Reunión Mensual	1 día	mar 12/01/27	mar 12/01/27	
5.14.2	Entregable: Informe de contratista mes 13	7 días	lun 4/01/27	mar 12/01/27	
5.14.3	Hito: Informe de contratista mes 13 aprobado	0 días	mar 19/01/27	mar 19/01/27	
5.15	Febrero 2027	11 días	lun 1/02/27	mar 16/02/27	
5.15.1	Reunión Mensual	1 día	mar 9/02/27	mar 9/02/27	
5.15.2	Entregable: Informe de contratista mes 14	7 días	lun 1/02/27	mar 9/02/27	
5.15.3	Hito: Informe de contratista mes 14 aprobado	0 días	mar 16/02/27	mar 16/02/27	
5.16	Marzo 2027	11 días	lun 1/03/27	mar 16/03/27	
5.16.1	Reunión Mensual	1 día	mar 9/03/27	mar 9/03/27	
5.16.2	Entregable: Informe de contratista mes 15	7 días	lun 1/03/27	mar 9/03/27	
5.16.3	Hito: Informe de contratista mes 15 aprobado	0 días	mar 16/03/27	mar 16/03/27	
5.17	Abril 2027	11 días	jue 1/04/27	vie 16/04/27	
5.17.1	Reunión Mensual	1 día	vie 9/04/27	vie 9/04/27	
5.17.2	Entregable: Informe de contratista mes 16	7 días	jue 1/04/27	vie 9/04/27	
5.17.3	Hito: Informe de contratista mes 16 aprobado	0 días	vie 16/04/27	vie 16/04/27	
5.18	Mayo 2027	11 días	lun 3/05/27	mar 18/05/27	
5.18.1	Reunión Mensual	1 día	mar 11/05/27	mar 11/05/27	
5.18.2	Entregable: Informe de contratista mes 17	7 días	lun 3/05/27	mar 11/05/27	

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
---	--	--

5.18.3	Hito: Informe de contratista mes 17 aprobado	0 días	mar 18/05/27	mar 18/05/27	
5.19	Junio 2027	11 días	mar 1/06/27	mié 16/06/27	
5.19.1	Reunión Mensual	1 día	mié 9/06/27	mié 9/06/27	
5.19.2	Entregable: Informe de contratista mes 18	7 días	mar 1/06/27	mié 9/06/27	
5.19.3	Hito: Informe de contratista mes 18 aprobado	0 días	mié 16/06/27	mié 16/06/27	
5.20	Julio 2027	11 días	jue 1/07/27	vie 16/07/27	
5.20.1	Reunión Mensual	1 día	vie 9/07/27	vie 9/07/27	
5.20.2	Entregable: Informe de contratista mes 19	7 días	jue 1/07/27	vie 9/07/27	
5.20.3	Hito: Informe de contratista mes 19 aprobado	0 días	vie 16/07/27	vie 16/07/27	
5.21	Agosto 2027	11 días	lun 2/08/27	mar 17/08/27	
5.21.1	Reunión Mensual	1 día	mar 10/08/27	mar 10/08/27	
5.21.2	Entregable: Informe de contratista mes 20	7 días	lun 2/08/27	mar 10/08/27	
5.21.3	Hito: Informe de contratista mes 20 aprobado	0 días	mar 17/08/27	mar 17/08/27	
5.22	Septiembre 2027	11 días	mié 1/09/27	jue 16/09/27	
5.22.1	Reunión Mensual	1 día	jue 9/09/27	jue 9/09/27	
5.22.2	Entregable: Informe de contratista mes 21	7 días	mié 1/09/27	jue 9/09/27	
5.22.3	Hito: Informe de contratista mes 21 aprobado	0 días	jue 16/09/27	jue 16/09/27	
5.23	Octubre 2027	11 días	vie 1/10/27	lun 18/10/27	
5.23.1	Reunión Mensual	1 día	lun 11/10/27	lun 11/10/27	
5.23.2	Entregable: Informe de contratista mes 22	7 días	vie 1/10/27	lun 11/10/27	
5.23.3	Hito: Informe de contratista mes 22 aprobado	0 días	lun 18/10/27	lun 18/10/27	
5.24	Noviembre 2027	11 días	lun 1/11/27	mar 16/11/27	
5.24.1	Reunión Mensual	1 día	mar 9/11/27	mar 9/11/27	

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
---	--	--

5.24.2	Entregable: Informe de contratista mes 23	7 días	lun 1/11/27	mar 9/11/27	
5.24.3	Hito: Informe de contratista mes 23 aprobado	0 días	mar 16/11/27	mar 16/11/27	
5.25	Diciembre 2027	11 días	mié 1/12/27	jue 16/12/27	
5.25.1	Reunión Mensual	1 día	jue 9/12/27	jue 9/12/27	
5.25.2	Entregable: Informe de contratista mes 24	7 días	mié 1/12/27	jue 9/12/27	
5.25.3	Hito: Informe de contratista mes 24 aprobado	0 días	jue 16/12/27	jue 16/12/27	
5.26	Enero 2028	11 días	lun 3/01/28	mar 18/01/28	
5.26.1	Reunión Mensual	1 día	mar 11/01/28	mar 11/01/28	
5.26.2	Entregable: Informe de contratista mes 25	7 días	lun 3/01/28	mar 11/01/28	
5.26.3	Hito: Informe de contratista mes 25 aprobado	0 días	mar 18/01/28	mar 18/01/28	
6	CIERRE	61 días	mié 24/11/27	mié 16/02/28	
6.1	Periodo de finalización del contrato	61 días	mié 24/11/27	mié 16/02/28	
6.1.1	Entrega de Grabaciones	60 días	mié 24/11/27	mar 15/02/28	361CC+17 días
6.1.2	Hito: Entrega de Grabaciones	0 días	mar 15/02/28	mar 15/02/28	375
6.1.3	Entrega de mapas de conectividad, arquitectura del servicio y flujogramas contruidos	60 días	mié 24/11/27	mar 15/02/28	361CC+17 días
6.1.4	Hito: Entrega de mapas de conectividad, arquitectura del servicio y flujogramas contruidos	0 días	mar 15/02/28	mar 15/02/28	375
6.1.5	Realizar transferencia de datos de atenciones de usuarios	60 días	mié 24/11/27	mar 15/02/28	361CC+17 días
6.1.6	Hito: Transferencia de Base de datos de atenciones	0 días	mar 15/02/28	mar 15/02/28	375
6.1.7	Entregar Informe de resultados de indicadores	60 días	mié 24/11/27	mar 15/02/28	361CC+17 días
6.1.8	Hito: Entrega de informe de resultado de indicadores	0 días	mar 15/02/28	mar 15/02/28	375
6.1.9	Desvincular la línea de WB y cuenta de correo de plataforma Omnicanal	1 día	mar 1/02/28	mar 1/02/28	

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

6.1.10	Hito: Entregar evidencia de desvinculación de la línea de WB y cuenta de correo de plataforma Omnicanal	0 días	mar 1/02/28	mar 1/02/28	383
6.1.11	Realizar la entrega de informe final y documentación	10 días	mié 2/02/28	mar 15/02/28	383
6.1.12	Hito: Entrega de informe final y documentación	0 días	mar 15/02/28	mar 15/02/28	385
6.1.13	Acta de cierre - Liquidación contractual	1 día	mié 16/02/28	mié 16/02/28	386
6.1.14	Hito: Acta de cierre - Liquidación contractual	0 días	mié 16/02/28	mié 16/02/28	387

FIGURA 2 CRONOGRAMA

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
---	--	--

6 PLAN DE GESTIÓN DE RECURSOS

El Plan de Recursos está diseñado para identificar los requerimientos de recursos (Humanos y materiales) para el proyecto y establecer los procedimientos para obtener, administrar y disponer de los mismos.

6.1. Recursos Materiales y Consumibles

Los recursos materiales comprenden la infraestructura física, tecnológica y de comunicaciones necesaria para la implementación, puesta en marcha y operación continua del proyecto. Incluyen el centro de contacto, los puestos de trabajo, los equipos de cómputo y telecomunicaciones, la conectividad dedicada, las plataformas tecnológicas, el software especializado y las herramientas de seguridad, monitoreo y contingencia. Estos recursos garantizan la atención 7x24x365, la continuidad del servicio, el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos y la adecuada gestión, trazabilidad y seguridad de la información durante toda la vigencia del proyecto.

A continuación, se detalla la tabla

Categoría	Recurso material	Descripción / Alcance	Observaciones
Infraestructura física	Centro de contacto	Instalaciones físicas exclusivas para la operación	Cumplimiento SG-SST y ergonomía
Infraestructura física	Puestos de trabajo	Mínimo 50 puestos en fase inicial	Ajustables según demanda
Infraestructura física	Áreas técnicas	Cuartos cerrados para servidores y comunicaciones	Acceso restringido
Infraestructura física	Áreas de apoyo	Zonas de descanso, cafetería y lockers	Obligatorio por norma laboral
Equipos de cómputo	PCs / Portátiles	16 GB RAM, SSD, Core i7 o equivalente	Sistema operativo actualizado
Equipos de cómputo	Periféricos	Monitor, teclado y mouse por puesto	Uso exclusivo operación
Telecomunicaciones	Diademas profesionales	Cancelación activa de ruido	Uso obligatorio
Telecomunicaciones	Infraestructura SIP	Troncales SIP y ACD	Soporte 7x24
Redes y conectividad	Internet dedicado	Canal exclusivo para la operación	Reúso 1:1
Redes y conectividad	Red LAN	Interconexión interna de puestos	Uso máximo 70% capacidad
Plataforma tecnológica	Plataforma Omnicanal Wolkvox	Voz, WhatsApp, chat, correo y videollamada	Licenciamiento y Canales digitales
Plataforma tecnológica	Software de triage validado SET	Clasificación clínica telefónica certificada	Licenciamiento

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

Plataforma tecnológica	CRM Wolkvox	Gestión integral de casos	Licenciamiento
Seguridad información	Antivirus corporativo	Protección de estaciones	Obligatorio
Seguridad información	Control de accesos	Roles, autenticación y autorización	ISO 27001
Grabación y monitoreo	Grabación de llamadas	100% de llamadas y pantallas	Custodia contractual
Grabación y monitoreo	Monitoreo en tiempo real	Audio y pantalla	Supervisión y calidad
Continuidad	Backups y contingencia	Respaldo de información	Respaldo de información

6.2. Planificación del Recursos Humano

Se constituirá un Comité Directivo del Proyecto conformado por la gerencia de PMO de ETB y de Fondo Financiero Distrital de Salud. Dicho Comité se reunirá una vez cada mes y será la instancia de más alto nivel dentro del proyecto, estará encargada de:

- Validar las metas y objetivos del proyecto
- Solucionar cualquier diferencia que se llegare a presentar entre los líderes de ETB y FFDS
- Aprobar las Solicitudes de Cambio de Alcance a que hubiese lugar
- Tomar las decisiones ejecutivas de alto nivel a que hubiese lugar

Los integrantes de este Comité serán:

ítem	Stakeholder	Entidad	Cargo / Rol PMO
1	Gloria Eugenia García Pinillos	Secretaría de Salud	Sponsor / Directora
2	Diana Carolina Torres Torres	Secretaría de Salud	Ayuda a Supervisión del contrato
3	Cesar Ramiro, Granados Sánchez	Secretaría de Salud	Ayuda a Supervisión del contrato
6	Mario Alejandro Godoy	ETB	Gerente de Proyecto ETB
7	Ana Quintero	YEAPDATA	Project Manager / Gerente de Implementación
8	Oscar Vélez	YEAPDATA	Gerente de Operaciones / Posventa

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

6.2.1. Recurso Humano

Rol	Cantidad / Relación	Disponibilidad	Responsabilidad principal	Observaciones
TARM, TARM bilingüe, TARM Señas	Según demanda – mínimo capacidad 74	7x24x365	Recepción, clasificación y gestión de solicitudes mediante triage telefónico	Perfil misional principal
Coordinador Medico	1 según anexo	Horario oficina	Supervisión operativa y control de indicadores	Crítico para cumplimiento ANS
Gestor de calidad	4 según anexo	7x24x365	Monitoreo de calidad, auditoría y planes de mejora	Control FCR y satisfacción
Médicos	11 según anexo	7x24x365	Soporte clínico y validación de decisiones	Apoyo a casos complejos
Enfermeros(as) profesionales	8 según anexo	7x24x365	Validación de triage y orientación clínica	Seguridad del paciente
Psicólogos(as)	1 según anexo	Horario oficina	Atención de eventos de salud mental y crisis	Obligatorio por alcance
Ingeniero de soporte	4 según anexo	7x24x365	Soporte a plataformas, integraciones y continuidad	Rol crítico de disponibilidad
Equipo de gestión del proyecto ETB	Según necesidad del proyecto	Dedicación parcial / total	Planeación, seguimiento y control del proyecto	Gobernanza del proyecto
Equipo de gestión del proyecto FFDS	Según necesidad del proyecto	Dedicación parcial / total	Planeación, seguimiento y control del proyecto	Gobernanza del proyecto
Formadores / Capacitadores	3 según anexo	Horario oficina	Diseñar y ejecutar la capacitación inicial y continua (protocolos, flujos, uso de plataforma, calidad y servicio)	Clave para curva de aprendizaje, calidad y cumplimiento ANS
Ingeniero líder	1 (dedicación exclusiva)	Proyecto (alistamiento, estabilización y evolutivos)	Coordinar el equipo técnico del proveedor y ejecutar actividades de desarrollos e interoperabilidad con sistemas de la Entidad y terceros (APIs/Web/VPN)	Rol obligatorio para integraciones progresivas
Agente Minero de Datos	Según necesidad	Proyecto + Operación	Diseño de tableros, reportes operativos y analítica (incluye indicadores ANS, satisfacción, trazabilidad y reportes requeridos)	Asegura visibilidad y control de desempeño

Código			FORMATO	
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto	
Fecha de emisión				
30	04	2019		

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno <u>Mónica Liliana Fonseca Castañeda</u> Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos <u>Fredy Sánchez Rodríguez</u> Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

TABLA DE ROLES

7. PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO

Descripción

El Plan de gestión de Riesgos tiene el propósito de diseñar una planificación que permitirá el control de todos aquellos riesgos específicos asociados a los trabajos involucrados en desarrollo del proyecto, buscando minimizar el impacto de los riesgos negativos y maximizar los riesgos positivos (oportunidades) identificadas para el proyecto.

Lo anterior se logrará identificando todos los riesgos conocidos del proyecto, ejecutando un análisis de la probabilidad de ocurrencia y el impacto potencial, y creando planes de acción para manejar los riesgos identificados.

Metodología

La evaluación de riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores tanto de origen interno como externo que pueden ser relevantes para la consecución de los objetivos previstos, se refiere al proceso interactivo continuo y a la metodología mediante la cual se identifican las áreas de más alto riesgo, que ameritan la mayor atención y la asignación de recursos para la aplicación de medidas de control.

La identificación del riesgo debe considerar riesgos internos y externos. Los riesgos internos son los elementos que el equipo de proyecto puede controlar o influenciar, por ejemplo, asignaciones, manejo y disponibilidad del personal, cronograma, logística, obligaciones legales y contractuales, entre otras. Los riesgos externos van más allá del control o de la influencia del equipo de proyecto, como por ejemplo terceros.

La identificación y evaluación de los riesgos debe realizarse con todos los involucrados al inicio del proyecto. Una vez ocurra esto se debe generar un plan de mitigación a los riesgos identificados que debe ser evaluado periódicamente durante el proceso de ejecución.

Áreas de Riesgo

Las siguientes áreas del proyecto pueden considerarse para ser analizadas en detalle con el fin de identificar áreas de riesgo que requieren un análisis más extensivo:

Código			FORMATO	
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto	
Fecha de emisión				
30	04	2019		

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

7.1.1. Internos

1. Asignación, manejo y disponibilidad de recursos y niveles de autoridad
2. Cronograma y Plan del proyecto
3. Obligaciones Legales y contractuales
4. Definición del alcance y entendimiento de requerimientos
5. Logística del proyecto
6. Disponibilidad de la información

7.1.2. Externos

1. Terceros

Identificación del Riesgo

Los informes de los riesgos del proyecto los realizará el Gerente de Proyecto, quién tendrá la obligación de generarlos e informarlos por medio de los formatos correspondientes.

Se debe programar una reunión para la identificación inicial de riesgos.

Matriz de Respuesta al Riesgos

Una vez que un posible riesgo es identificado, éste es ingresado en el documento 04_Matriz de riesgos definida para el proyecto. Este documento es usado para documentar el riesgo, analizarlo y valorizarlo, para preparar una respuesta y hacer seguimiento.

La matriz se encuentra como un documento anexo. "04_Matriz de riesgos el cual es un anexo del plan para la dirección del proyecto y constituye un documento válido para la gestión del proyecto

Análisis del Riesgo

7.2. Evaluación Cualitativa del Riesgo

El riesgo se interpreta en el espacio de categorías como:

Probabilidades: Proporción de veces que un evento en particular ocurre en un tiempo determinado o estimación de que un suceso ocurra o no.

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

Impacto: Valoración de la frecuencia y severidad de la ocurrencia de un riesgo.

En el análisis cualitativo de los riesgos se evalúa el impacto y la probabilidad de acuerdo con los riesgos identificados y, de la misma manera se hace una priorización de estos.

Para cada uno de los riesgos identificados, se realizará la evaluación o análisis cualitativo de la siguiente manera:

- Se determinará la “Probabilidad” de ocurrencia del riesgo en el contrato, tomando en cuenta los siguientes factores: El origen de la amenaza, el potencial del origen, la naturaleza de la vulnerabilidad y, por último, la existencia de mecanismos de control y la eficacia de éstos. La probabilidad se valorará cualitativamente como alta, media o baja:

Valoración Cualitativa	Puntuación	Descripción
Alta	3	El evento ocurrirá en la mayoría de los casos.
Media	2	El evento ocurrirá probablemente en muchos casos.
Baja	1	El evento puede ocurrir en algún momento.

TABLA 6 PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DEL RIESGO

- Se determinará el “Impacto” o efecto potencial del riesgo en caso de que éste ocurra en el contrato. El impacto se valorará cualitativamente como alto, medio o bajo:

Valoración Cualitativa	Puntuación	Descripción
Alto	3	Impacto grave.
Medio	2	Impacto importante.
Bajo	1	Impacto menos importante.

TABLA 7 IMPACTO DEL RIESGO EN EL CONTRATO

- Se determinará si el riesgo es bajo, medio o alto, el cual se obtiene multiplicando la probabilidad de ocurrencia por el impacto del riesgo en caso de su materialización en el contrato. De acuerdo con el valor obtenido se calificará el riesgo.

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

Para la evaluación cualitativa de cada uno de los riesgos identificados se utilizará la matriz de probabilidad e impacto que se describe a continuación; herramienta que permitirá identificar para las actividades del contrato, el tipo y nivel de riesgos inherentes a estas actividades y los factores de riesgo que pueden afectar su ejecución y logro de los objetivos del contrato:

		IMPACTO		
		Bajo	Medio	Alto
P R O B A B I L I D A D	Baja	1	2	3
	Media	2	4	6
	Alta	3	6	9

TABLA 8. MATRIZ DE PROBABILIDAD E IMPACTO

Los riesgos se evaluarán de la siguiente manera:

- Riesgo Bajo = 1 – 2 (verde)
- Riesgo Medio = 3 – 4 (amarillo)
- Riesgo Alto = 6 – 9 (rojo)

Planificación de la Respuesta a los Riesgos

Una vez identificado y evaluado el riesgo, se seguirá el siguiente procedimiento:

- Se determinará la estrategia de mitigación del riesgo de acuerdo con su ubicación en la Matriz de Riesgos:

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

Valoración Cualitativa	Puntuación	Descripción
Alta	MIT o TR	Mitigar o Transferir.
Media	EV o MIT	Evitar o Mitigar.
Baja	AC	Aceptar.

TABLA 9. DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA DE MITIGACIÓN DEL RIESGO

- TR – TRANSFERIR: Lo riesgos con severidad Alta podrán ser transferidos a una instancia superior para que sean tratados allí y generen el plan de mitigación correspondiente.
- MIT– MITIGAR: Para los riesgos con severidad Alta que no se transfieran y para los de severidad Media se generará un Plan de Mitigación inmediato enfocado a minimizar sus efectos negativos en el contrato.
- EV – EVITAR: Para los riesgos con severidad Media, se generarán Planes de Mitigación encaminados a disminuir la posibilidad de ocurrencia del riesgo.
- AC– ACEPTAR: Esta estrategia se elegirá para los riesgos que presenten severidad Baja, no se generará un Plan de Mitigación inmediato y se mantendrá en observación para ver si la severidad aumenta.
- A partir de la estrategia generada, se determinará el Plan de Mitigación del riesgo en el cual se definirán los mecanismos y las acciones a seguir, las cuales se registrarán en la “Matriz de riesgos”.

Finalmente se establecerá el “responsable” de ejecutar el plan de mitigación del riesgo, registrándolo en la “Matriz de riesgos”.

A los riesgos que sean transferidos a ETB de FFDS, se les asignará como responsable el Gerente del proyecto por parte de ETB, y los que sean transferidos al FFDS se les asignará como responsable el Supervisor del contrato por parte de la Entidad, pues serán quienes gestionen al interior las acciones a seguir para mitigar el riesgo o aceptarlo.

Registro de riesgos															
N°	Descripción	Categoría						Responsable monitoreo del riesgo	Disparador	Probabilidad e impacto				Estado	Tipos de Control
		Legal	Ambiental	Técnico	HSEQ	Financiero	Gestión			P	I	PXI	Criticidad		
1	Suspensión y/o cancelación del contrato	x				x		FFDS	Solicitud de suspensión o cancelación por antes de control o por la Alcaldía de Usaquén	0.5	1	0.5	Media baja		Realizar los cambios requeridos con el fin de que no se cancele el contrato.

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

Registro de riesgos															
N°	Descripción	Categoría						Responsable monitoreo del riesgo	Disparador	Probabilidad e impacto				Estado	Tipos de Control
		Legal	Ambiental	Técnico	HSEQ	Financiero	Gestión			P	I	PXI	Criticidad		
2	Paros, huelgas, actos terroristas, estados de excepción			X	X	X	x	ETB	Aviso por medios de comunicación o por personal en terreno.	0.5	1	0.5	Media alta		Verificar estado actual del país para disminuir riesgos de atrasos y generar plan de acción.
3	Ocurrencia de fenómenos meteorológicos atípicos en Bogotá		X					ETB	Aviso por medios de comunicación o por personal en terreno.	0.25	0.25	0.06	Baja		Verificar estado actual ambiental para disminuir riesgos de atrasos y generar plan de acción.
5	Propagación y aislamiento por contagio Biológico al interior del equipo de trabajo.			X	X		X	ETB Y FDDS	Aviso por medios de comunicación o por personal en terreno.	0.5	0.75	0.38	Media		Verificar temperatura y estado actual de salud de cada uno de los trabajadores.
6	Criterios de aceptación ambiguos						X	ETB Y FDDS	Demora en aprobación de documentos	0.5	0.1	0.5	Media Alta		Realizar actualizaciones continuamente de todos los criterios aceptados.
7	Cambio en los requerimientos de las partes interesadas luego de haber acordado alcance			X				ETB	Solicitudes de cambio en los requerimientos posterior a la entrega de información	0.25	1	0.25	Media baja		Se realizarán cambios según solicitudes y aprobaciones de estas.
8	Cliente no proporciona a tiempo información requerida						X	ETB Y FDDS	Retraso cronograma.	0.25	1	0.25	Media Baja		Solicitar a tiempo toda la información necesaria para la implementación y ejecución del proyecto.
9	Cliente no compromete suficientement e el recurso humano para el proyecto						X	ETB Y FDDS	Retraso cronograma.	0.25	1	0.25	Media baja		Solicitar el apoyo continuo para la supervisión del proyecto.
10	Entregables de documentación incompleta, errada e inconsistente.						X	ETB	Retraso cronograma.	0.5	1	0.5	Media alta		Revisar con anterioridad la documentación enviada o recibida para evitar inconsistencias en lo entregado.
11	Cambios en políticas de red que bloqueen conexiones o de intercambio de información			X				ETB	Notificación de retraso	0.5	1	0.5	Media alta		Gestión de cambios, monitoreo, redundancia de canales, plan de comunicación claro y gestión de notificación de cambios
12	Demora en la aprobación de entregables.						X	FFDS	Notificación de retraso	0.5	1	0.5	Media Alta		Entregar los documentos a tiempo y en la fecha indicada para evitar retrasos en la aprobación.

Código			FORMATO	
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto	
Fecha de emisión				
30	04	2019		

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

Registro de riesgos															
N°	Descripción	Categoría						Responsable monitoreo del riesgo	Disparador	Probabilidad e impacto				Estado	Tipos de Control
		Legal	Ambiental	Técnico	HSEQ	Financiero	Gestión			P	I	PXI	Criticidad		
13	Remoción de miembros del equipo del proyecto por parte del cliente que afectan negativamente la marcha del proyecto						X	ETB	Cambio en los miembros del equipo de proyecto	0.25	1	0.25	Media baja		Escoger el personal idóneo para evitar inconvenientes que afecten a futuro el proyecto en ejecución.
14	No se realiza un proceso de gestión del cambio al interior del cliente.						X	ETB/FFDS	No se apropia la información entregada	0.25	1	0.25	Media baja		Al realizar un cambio se debe seguir el procedimiento adecuado para aplicar la gestión de cambios.
15	Incumplimiento de la fecha de terminación límite del proyecto relacionado en cronograma.			X				ETB/FFDS	Incumplimiento reportado.	0.5	1	0.5	Media alta		Cumplimiento del cronograma propuesto, evitando retrasos.
16	Error en la clasificación del triage telefónico validado que genere orientación inadecuada del usuario.						x	ETB	Reportado	1	0.75	0.75	Alta		Capacitación inicial y recurrente, protocolos actualizados, auditorías de calidad de llamadas, doble validación en casos críticos.
17	Incumplimiento de requisitos de seguridad de la información (ISO 27001, políticas de la SDS y normativa de protección de datos personales).			x				ETB	Incumplimiento reportado	0.5	0.5	0.25	Media baja		Seguimiento a políticas alineado/certificado ISO 27001, controles de acceso por rol, cifrado de información en tránsito y reposo, formación periódica en seguridad, pruebas de vulnerabilidad.
18	Fallas de interoperabilidad con SIDCRUE, SISEM, Premier One, SISPRO, EPS y otras plataformas externas.			x				ETB/FFDS/TERCERO	Falla reportada	1	0.75	0.75	Alta		Gobierno de integraciones, ambientes de pruebas integrales, monitoreo de interfaces, acuerdos de gestión de cambios con terceros, planes de contingencia manual ante caída de sistemas externos.

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

Registro de riesgos															
N°	Descripción	Categoría						Responsable monitoreo del riesgo	Disparador	Probabilidad e impacto				Estado	Tipos de Control
		Legal	Ambiental	Técnico	HSEQ	Financiero	Gestión			P	I	PXI	Criticidad		
19	Incumplimiento de indicadores ANS y aplicación de multas o cláusula penal.					x		ETB	Incumplimiento reportado	0.75	0.75	0.54	Media Alta		Tableros operativos en tiempo real, comités de seguimiento con el cliente, planes de mejora documentados, asignación de responsables por indicador.
19	No entrega oportuna y completa de informes, bases de datos y grabaciones según los requisitos del anexo técnico.	x					x	ETB	Incumplimiento reportado	0.75	0.75	0.54	Media Alta		Automatizar reportes, definir calendario de entregas, usar repositorio central controlado y designar responsable de reporting.
Lista de observaciones:															
Escalas P: Probabilidad (0) No ocurrirá, (0.25) Tiende a no ocurrir, (0.5) Puede que, si o puede que no ocurra, (0.75) Tiende a ocurrir, (1) Ocurrirá. I: Impacto (0) Despreciable, (0.25) Marginal, (0.5) Moderado, (0.75) Crítico, (1) Catastrófico. Criticidad (0 – 0.25) Baja, (0.26 – 0.5) Media baja, (0.5 -0.75) Media alta, (0.75 – 1.0) Alta.															

Seguimiento y Control

El seguimiento a los riesgos identificados en los proyectos se realizará periódicamente de acuerdo con las actividades ejecutadas durante el proyecto. De acuerdo con esto, se documentarán para el control de cambios que se presente durante la ejecución, elaboración y planteamiento del proyecto.

- El monitoreo de los riesgos se realizará de manera constante, gestionando de manera oportuna las acciones que se deban ejecutar para evitar que estos afecten la ejecución del contrato.
- Es premisa fundamental del equipo de trabajo informar de inmediato a la gerencia del contrato de cualquier eventualidad que a su juicio considere un riesgo, y esta a su vez deberá realizar la evaluación correspondiente e informar a cada una de las partes de la potencial ocurrencia de este, y las acciones que se deben iniciar para mitigarlo.
- En las reuniones de seguimiento mensuales al contrato, se presentará el seguimiento a los riesgos con severidad Alta y Media, los riesgos que se hallan materializado y los nuevos riesgos identificados. Para cada riesgo se evaluará la efectividad del Plan o estrategias de mitigación establecidas, y se definirán nuevas estrategias en caso de que la severidad haya aumentado.

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

- En el informe de gestión quincenal se presentará el estado de todos los riesgos del contrato a la fecha de corte del informe.

USO INTERNO

Código			FORMATO	
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto	
Fecha de emisión				
30	04	2019		

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno _Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos _Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
---	--	---

8. PLAN DE GESTIÓN DE CAMBIOS

Descripción

El plan control de cambios describe el proceso mediante el cual se asegurará que no se realicen cambios que afecten el éxito del proyecto y que aquellos que se implementen sean analizados, negociados y planeados de una manera adecuada entre ETB y FFDS

Solicitud de Cambio

Estando dentro del desarrollo del proceso de inicio o planeación o después de haber negociado el alcance y el plan de trabajo, si FFDS o ETB llegaran a solicitar un cambio a los requerimientos establecidos, el Gerente de Proyecto indicados en el organigrama del proyecto deben llenar una solicitud de cambio con la descripción del cambio.

Sin importar quién solicita el cambio, todos los requerimientos para revisar el alcance del proyecto deben presentarse por escrito a la otra parte. El Gerente de Proyecto de la parte solicitante presentará por escrito la Solicitud de Cambio al Gerente de Proyecto de la otra parte en los formatos identificados en el 07- Solicitud de Cambio

En todos los casos se debe hacer un análisis del nuevo alcance y su impacto antes de aceptar el nuevo alcance. Los resultados de este análisis deben reflejarse en el desarrollo de un plan revisado del proyecto que debe estar disponible para que ambas partes lo revisen antes de aceptar el nuevo alcance.

El cambio será analizado por las personas autorizadas por cualquiera de las partes a la cual se le envíe la solicitud y se evalúa el impacto en alcance, costo y tiempo.

Una vez que las partes han evaluado la Solicitud de Cambio y están de acuerdo en el impacto y las acciones a ejecutar, FFDSy ETB llenarán y firmarán la sección de aprobación en el mismo formato.

Luego de este proceso la solicitud de cambio será aceptada y autorizada en caso contrario se deberá registrar como una solicitud rechazada.

Independientemente de que la solicitud sea aceptada o rechazada debe registrarse en el control de cambios del proyecto con un identificador único y algunos datos básicos.

8.1.1. Autorización para el Inicio de la Solicitud de Cambio

La gobernanza del Proyecto ETB y el Supervisor del Contrato serán los responsables de iniciar las Solicitudes de Cambio (Solicitud de Requerimientos y Órdenes de Cambio) que se detecten.

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno <u>Mónica Liliana Fonseca Castañeda</u> Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos <u>Fredy Sánchez Rodríguez</u> Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

8.1.2. Proceso de Iniciación del Cambio

Cualquier miembro del equipo de proyecto de ETB, FFDS o el responsable asignado a una actividad del proyecto podrá solicitar un control de cambios a través del Gerente de Proyecto. Éste analizará la pertinencia de la solicitud y será el encargado de gestionar el formato y las autorizaciones necesarias para presentar por escrito la solicitud de cambio al Gerente de Proyecto de la otra parte.

Si al evaluar el impacto del cambio, éste se considera alto, será necesaria una evaluación adicional del Comité Directivo.

Evaluación, aprobación o rechazo del Cambio

La evaluación del cambio será realizada por el Gerente de Proyecto. Los impactos de los cambios pueden ser medidos en altos o bajos. Un impacto alto hace referencia a cambios en el alcance, tiempos y costos en el proyecto; un impacto bajo no afecta las líneas base del proyecto y es autorizado por los dos Gerentes del Proyecto.

Cuando la Solicitud de Cambio repercuta en los plazos de entrega y/o los costes del proyecto, se deberá negociar su implantación como modificación del alcance del proyecto. En estos casos, el Comité Directivo será quien apruebe estos cambios.

La evaluación de cada solicitud de cambio no debe exceder los cuatro (04) días hábiles con el fin de evitar retrasos en la ejecución de las actividades del proyecto.

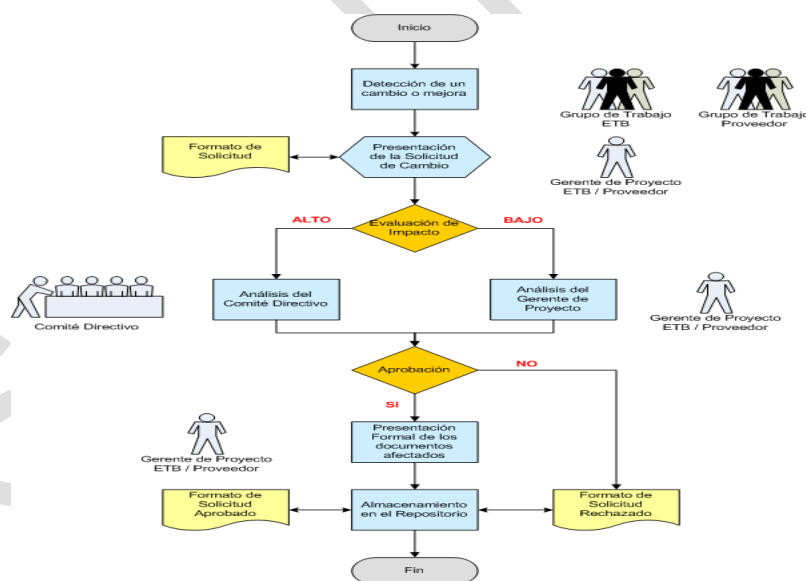


FIGURA 3 DIAGRAMA DE FLUJO CONTROL DE CAMBIOS

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

Implementación del Cambio

Los cambios serán implementados siguiendo el mismo proceso que el proyecto emplee. Cualquier cambio será reflejado en las apropiadas especificaciones como un requerimiento y si tiene impacto en el cronograma será desagregado dentro del mismo. En cualquiera de los casos, los Gerentes de Proyecto de ETB y FFDS deberán planificar y asignar los recursos correspondientes para implementar los cambios en los plazos acordados en las reuniones de seguimiento.

Se deben actualizar los documentos que se impacten por el cambio a implementar.

Verificación y Aceptación del Cambio

Una vez aprobado el cambio, éste se tratará como una funcionalidad más que se debe realizar dentro del alcance del proyecto. En este sentido, su verificación y aceptación seguirá el curso normal que se aplica al resto de las funciones que se implementan en el proyecto.

Resolución de Conflictos

Todos los conflictos que surjan como consecuencia de la Gestión del Cambio serán discutidos en las reuniones de seguimiento usando el proceso de escalamiento descrito en el Plan de Comunicaciones. Los cambios que impliquen modificación de los plazos de entrega y/o incremento del costo, junto con aquellos otros cambios cuya resolución no se pueda realizar en las reuniones de seguimiento, serán tratados en el Comité Directivo. Para mayor detalle, revisar el Plan de Manejo de Asuntos (numeral 8).

Código			FORMATO	
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto	
Fecha de emisión				
30	04	2019		

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno _Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos _Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
---	---	---

9. PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES

Descripción

La función principal de este plan es informar a todos los involucrados los procesos estructurados para la generación, recolección, distribución, almacenamiento, recuperación y destino final de la información del proyecto en tiempo y forma.

Adicionalmente,

- Definir y dar a conocer los canales de comunicación entre los integrantes del proyecto.
- Formalizar tanto los formatos que se van a utilizar para los reportes, los acuerdos, estructura y agenda de distribución, así como los métodos utilizados para la actualización de la información.
- Identificar los requerimientos de comunicación para cada participante del proyecto y establecer las directrices para la recolección y distribución de la información del proyecto.
- Establecer las normas y procedimientos a ser usados para la revisión, aprobación y control de la información del proyecto. También define el formato y frecuencia de los reportes de avance, reuniones de seguimiento, dirección, y los procesos para escalar y resolver los asuntos oportunamente.

Se reconoce que todos los participantes del proyecto deben crear un entorno de comunicación efectiva, deben establecer facilitadores y canales de comunicación formal e informal, todo esto en liderazgo principalmente por el Gerente del Proyecto.

A continuación, se presenta la matriz de comunicaciones

Este plan deberá ser actualizado bajo las siguientes circunstancias:

- Por Solicitud de Cambio.
- Existe una acción correctiva (solicitud de los involucrados).
- Por cambios en las asignaciones de roles del proyecto.
- Existen evidencias de deficiencias de comunicación.

Los pasos a seguir

- Identificación y clasificación.
- Ajuste matriz de comunicaciones.
- Actualización matriz de comunicaciones.
- Difusión del plan.

Código			FORMATO	
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto	
Fecha de emisión				
30	04	2019		

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

Comités del Proyecto

Los comités establecidos para el proyecto se presentan a continuación:

9.1.1. Comité Directivo

Es el comité que soluciona los temas que los Gerentes de Proyecto creen pertinente escalar, autoriza los cambios en el proyecto que tienen un impacto alto, determina cómo las actividades y objetivos del proyecto se alinean con los objetivos estratégicos de la compañía y de la operación tecnológica de la misma.

La periodicidad de reunión de este comité será mensual o se dará siempre que las circunstancias lo ameriten.

9.1.2. Comité de Seguimiento

Es el comité que asegura el cumplimiento de las actividades establecidas durante el desarrollo del proyecto, permite generar acciones preventivas y correctivas ante las eventualidades que se presenten.

Genera, analiza y aprueba ideas que alimenten el proyecto, es la base para que el Gerente del Proyecto pueda dimensionar bajo los índices de costo, tiempo, recursos y calidad.

Este comité tendrá una periodicidad de reunión quincenal, allí se revisará el informe de seguimiento entregado por ETB. La fecha acordada para la reunión será semanal todos los viernes a hora establecida 8:00 am.

Los principales objetivos del Comité de Seguimiento son:

- Seguimiento del Progreso
- Revisión de las actividades realizadas
- Revisar las metas/acciones para el próximo período
- Levantar asuntos y puntos de atención
- Revisión y aceptación de los entregables
- Resolución (y escalado) de problemas

Este comité está conformado como mínimo por el Gerente de Proyecto ETB, el Líder Técnico ETB, el Supervisor del Contrato y Apoyos a la supervisión. Eventualmente podrán asistir aquellos otros miembros de los equipos de trabajo del FFDS y de ETB que se estime necesario en función de las necesidades.

Como resultado de la reunión, se actualizará el informe de seguimiento y realizará el acta de la reunión (que será revisada y firmada por las partes).

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

Normas de Comunicación

9.1.3. Reglas Básicas de Comunicación

1. Los canales de comunicación formal estarán basados en el organigrama del proyecto. La comunicación formal (Entrega de documentos, Asuntos, Riesgos, Reportes, etc.) entre ETB y FFDS se hará a través de los Gerentes de Proyecto respectivos.
2. Los participantes del proyecto que en reuniones de trabajo interna llegaran a acuerdos, identificaran asuntos, o establecieran hitos de acción deberán comunicarlos a sus respectivos Gerentes de Proyectos, quienes notificarán a su contraparte. Para que estos acuerdos sean considerados válidos, ambos Gerentes deberán aprobarlos mediante comunicación formal.
3. La comunicación directa entre los diferentes miembros de los equipos de trabajo de ETB y FFDS está permitida y es incentivada para agilizar el flujo de información. Para cualquier información que impacte o defina el proyecto deberá cumplirse con el siguiente numeral.

9.1.4. Comunicaciones formales

Cualquier requerimiento de ETB hacia el FFDS o del FFDS hacia ETB debe cumplir con los siguientes parámetros:

Se entiende como una comunicación escrita y formal:

- Todas las actas de las reuniones, acuerdos y desacuerdos, firmadas por lo menos por un funcionario de ETB y un funcionario del FFDS.
- Cualquier carta o memorando firmado en remisión por alguno de los Gerentes del Proyecto o por su representante debidamente autorizado.
- Los formatos definidos en el presente Plan de Comunicaciones.
- Los mensajes vía correo electrónico enviados por la Gerencia del Proyecto, Líder Técnico o Líder Funcional a las instancias correspondientes.

Se entiende por comunicación no escrita y formal:

- Llamadas telefónicas con carácter de conferencia en las que se tomen decisiones con la asistencia de los Gerentes de Proyecto respectivos. En el caso de llegar acuerdos y/o se tomen acciones, estos deben ser documentados en Acta de Reunión.

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

9.1.4.1. Correo Electrónico

- Los correos electrónicos entre FFDS y ETB deberán ser enviados por los Gerentes de Proyecto de las dos compañías con copia a los líderes técnicos, para establecer una sola vía formal de comunicación. También será copiado el Supervisor de Contrato.
- Los enviados por cualquier persona del Equipo de Proyecto de ETB y recibidos por cualquier persona del Equipo de Proyecto FFDS, deberán ser copiados a los Gerentes de Proyecto y el Supervisor de Contrato.
- Los enviados por cualquier persona del Equipo de Proyecto de FFDS y recibidos por cualquier persona del Equipo de Proyecto de ETB, deberán ser copiados a los Gerentes de Proyecto y el Supervisor de Contrato.

9.1.4.2. Reuniones

De manera general, las reuniones deben cumplir con las siguientes consideraciones:

- Fijar la agenda con anterioridad.
- Definir los objetivos.
- Coordinar e informar fecha, hora, y lugar con los participantes (para reuniones diferentes a las de seguimiento).
- Empezar puntual.
- Establecer compromisos, señalando responsable y fecha de entrega.
- Emitir un Acta de Reunión la cual se debe repartir a los participantes para su revisión y aprobación.

Para las siguientes reuniones se enviará una agenda a todos los participantes con al menos dos (2) días hábiles de anticipación (excepto para las reuniones de seguimiento).

Los participantes tienen dos (2) días hábiles para entregar comentarios u observaciones a las Actas y Reportes de Avance, resultado de una reunión. De lo contrario, la documentación será considerada válida y definitiva. Si surgieren comentarios serán aclarados inmediatamente y los documentos actualizados y distribuidos.

Después de cada reunión, el Gerente de Proyecto elaborará las actas y se actualizará la sección de asuntos del reporte de avance. Máximo dos días después de la reunión se distribuirán los documentos.

Tipo	Convocados	Documentos a Revisar (responsable)	Documentos a Generar (responsable)	Frecuencia
Seguimiento y Coordinación	• Gerente de Proyecto ETB • Líder Técnico ETB • Supervisor del Contrato • Apoyos a la Supervisión • Líder Técnico de FFDS	• Reporte de Avance quincenal • Análisis de riesgos • Cronograma	• Reporte de Avance quincenal con acuerdos y riesgos actualizados ETB • Cronograma • Acta de reunión	Los viernes Cada, a las 8 am, virtualmente.

Código			FORMATO	
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto	
Fecha de emisión				
30	04	2019		

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

Tipo	Convocados	Documentos a Revisar (responsable)	Documentos a Generar (responsable)	Frecuencia
Seguimiento Técnico	- Gerente de Proyecto ETB - Líder Técnico ETB - Supervisor del Contrato - Apoyos de la supervisión - Líder Técnico	Información de los aspectos técnicos del proyecto	Acta de reunión (Líder Técnico)	Según necesidad.
Dirección	Comité Directivo (ETB - FFDS)	Reporte de Avance Ejecutivo (ETB – FFDS)	Acta de reunión	Una vez al mes, Día y hora por definir, la última semana de cada mes según agendas o cuando se requiera.
Trabajo	Según requerimiento	Según requerimiento	Según Corresponda	Según requerimiento.

TABLA 1 IDENTIFICACIÓN DE REUNIONES DEL PROYECTO

9.1.5. Aceptación de Comunicaciones formales

En caso de no presentarse respuesta a una comunicación formal pasados 4 días hábiles de recibida, el contenido de esta comunicación se da por entendido y aceptado. A excepción de los reportes de avance y las minutas de reunión que deberán ser respondidas en el término máximo de 2 días hábiles.

En ausencia del Gerente por parte de ETB o el Supervisor del Contrato, la persona definida por el Gerente del Proyecto de ETB tendrá la misma autoridad para firmar compromisos hacia FFDS, previa notificación anticipada y por escrito. Del mismo modo, en ausencia del Supervisor de Contrato, la persona definida por Supervisor de FFDS tendrá la misma autoridad para firmar compromisos hacia ETB, previa notificación anticipada y por escrito.

Adicionalmente, todos los acuerdos verbales deberán ser formalizados, a través de una comunicación escrita.

Información generada en el Proyecto

La siguiente tabla resume la información que se generará durante la ejecución del proyecto.

Información	Contenido	Responsable de Comunicar	Reciben	Frecuencia
Acta de Inicio	Datos y comunicación sobre la iniciación del proyecto.	Gerentes de Proyecto,	Grupo de Proyecto	Una sola vez

Código			FORMATO	
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto	
Fecha de emisión				
30	04	2019		

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
---	--	--

Información	Contenido	Responsable de Comunicar	Reciben	Frecuencia
		Supervisor del contrato		
Plan de Proyecto	Planificación detallada del Proyecto: Alcance, Tiempo, Comunicaciones, Riesgos.	Gerentes de Proyecto	Directivos, grupo de proyecto	Una sola vez, o cuando se realicen cambios al plan de proyecto
Reporte de Avance	Estado Actual, Progreso, Pronóstico de Tiempo, Problemas y/o pendientes. Se debe adjuntar junto con el reporte el cronograma actualizado.	Gerente Proyecto	Supervisor del Contrato, Equipo Proyecto	Semanal
Informes y Documentos Técnicos	De acuerdo con la fase del proyecto.	Equipo proyecto ETB	Equipo Proyecto de ETB - FFDS	Cuando se requieran
Matriz de Riesgos	Actualización del plan de riesgos.	Gerente Proyecto ETB	Equipo Proyecto de ETB - FFDS	Quincenal (En reunión de seguimiento)
Acta de aceptación de Entregable	Formalizar la aceptación de un entregable.	Gerente Proyecto ETB	Gerente Proyecto ETB y el Supervisor del Contrato	Final del entregable
Actas de Reunión	Formalizar los acuerdos alcanzados después de cada reunión de trabajo, bien sea interna o externa.	Equipo Proyecto de ETB y FFDS	Participantes	De acuerdo con las reuniones que se realicen
Memorandos y cartas aclaratorias o de solicitud	Comunicar el desarrollo del proyecto bien sea con carácter informativo o de control que permita una toma de decisiones adecuada.	Gerentes de Proyecto	Apoyo a la supervisión de FFDS y ETB y el Supervisor del Contrato	Cuando se requieran
Acta de Cierre	Datos y comunicación sobre el cierre del proyecto.	Gerentes de Proyecto	Directivos, Equipo Proyecto de ETB – Equipo FFDS	Una sola vez

TABLA 2 MATRIZ DE COMUNICACIONES

Los documentos, resultados del proyecto (detallados como entregables), se entregarán al Gerente de Proyecto de ETB, con copia informativa al Supervisor del Contrato. El Gerente de Proyecto de ETB será el responsable de su distribución a aquellas personas dentro de la Entidad que estime necesario para su revisión.

La aceptación de los entregables (documentos) se realizará de acuerdo con los criterios de aceptación definidos.

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

9.1.6. Control de versiones

Los documentos serán emitidos e identificados según su versión.

Numero de versión	Descripción
0.1	Versión inicial del documento.
1.0	Versión entregada para revisión.
2.0	Versión final y aprobada. En esta versión se convertirán en formato PDF con las respectivas firmas de control.

TABLA 3 CONTROL DE VERSIONES

Todos los documentos están sujetos al control de versiones, el cual se hace insertando una cabecera estándar con el siguiente diseño:

Versión	Fecha (AAAA/MM/DD)	Autor	Observaciones

TABLA 4 EJEMPLO CABECERA CONTROL DE VERSIONES

- Debe ser diligenciada una nueva fila cuando se emita una nueva versión.
- Debe haber correspondencia entre el código de versión del documento que figura en esta cabecera de Control de Versiones y el código de versión del documento.

9.1.7. Personal autorizado

El personal autorizado para la revisión y aprobación formal de los documentos es el siguiente:

ETB/YEAPDATA	Función	Rol
Julio Caicedo	Aprobación	Colíder PMO
Mario Godoy	Editor / Revisor	Gerente de Proyectos
Ana Elisa Quintero	Editor / Revisor	Gerente de Proyectos
FFDS	Función	Rol
Gloria Eugenia García Pinillos	Aprobación	Supervisor contrato
Diana Carolina Torres Torres	Editor / Revisor	Apoyo gestión proyectos
Cesar Ramiro, Granados Sánchez	Editor / Revisor	Apoyo gestión proyectos

TABLA 5 PERSONAL REVISIÓN Y APROBACIÓN DOCUMENTOS

Código			FORMATO	
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto	
Fecha de emisión				
30	04	2019		

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno <u>Mónica Liliana Fonseca Castañeda</u> Profesional I		Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos <u>Fredy Sánchez Rodríguez</u> Profesional Especializado II		Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos	
--	--	---	--	---	--

10. PLAN DE CALIDAD

Descripción

El plan de Gestión de la Calidad se ha implementado como una herramienta de apoyo al desarrollo del proyecto, permitiendo garantizar el mejoramiento continuo de los procesos de la organización y principalmente los incluidos dentro del alcance.

Entregables y Criterios de Aceptación

Para realizar un seguimiento del cumplimiento de los procesos, normas e indicadores inherentes del proyecto se establecerá una revisión periódica por medio de reuniones quincenales de medición de avances, teniendo como objetivo principal la revisión del estado de las actividades que conforman el cronograma de ejecución del proyecto. De esta manera, se determinará el avance físico para cada producto o tarea, lo cual permitirá obtener el avance de una forma objetiva, tangible y confiable.

Los entregables y sus fechas de aceptación son identificados dentro del cronograma con la palabra Entregable.

11. Control de Calidad

Los procesos del proyecto se han planificado para ser desarrollados bajo condiciones controladas, para ello cuenta con procedimientos en los diferentes procesos que permiten su ejecución y seguimiento.

Todos los productos que se generan son identificados durante las diferentes etapas, conociéndose su ubicación, información base y estado de verificación y validación.

La documentación, tanto la propia de la entidad como la técnica, ha de estar gestionada y controlada, de forma que su utilización en todo el equipo del proyecto facilite el desarrollo de las actividades y tareas.

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

12. PLAN DE MANEJO DE ASUNTOS

Descripción

Cualquier situación que permanezca sin resolver más allá del tiempo acordado, será registrada y monitoreada como un asunto. Situaciones que por su criticidad comprometan los objetivos del proyecto también serán registradas como asuntos.

Éstos podrán ser problemas descubiertos por el equipo técnico, hitos no entregados, fallas en las pruebas de aceptación, Solicitudes de Cambio sin consenso, etc.

Comunicación y Resolución

Los asuntos serán verbal o telefónicamente comunicados entre el Gerentes de Proyectos y FFDS _Supervisor y/o Apoyo dentro de 8 horas hábiles de ocurrir o reconocerse la existencia del asunto. Si en las opiniones de los Gerentes de Proyectos, el asunto es de bajo impacto y puede ser resuelto dentro de un tiempo razonable (por ejemplo, 3 días), no hay necesidad de registrarlo en la bitácora de asuntos. Sin embargo, si el asunto no puede o no será resuelto dentro de un tiempo razonable, el asunto debe ser documentado utilizando el Reporte de Avance de Proyecto. El Gerente de Proyecto y el Supervisor del Contrato determinarán las apropiadas acciones a ejecutar, responsables y fechas de compromiso. Si el Gerentes de Proyecto, no pueden alcanzar un acuerdo para su resolución o asignación, se iniciará el proceso de escalamiento.

Dentro del documento de Reporte de Avance de Proyecto, se puede incluir una tabla similar a la siguiente, para el registro y control de asuntos.

Cod.	Descripción	Involucrados	Acciones de solución	Responsable	Fecha (AAAA/MM/DD)

TABLA 6 EJEMPLO REGISTRO Y CONTROL ASUNTOS

13. Proceso de Escalamiento

La resolución a tiempo de los asuntos es crítica para mantener el control del proyecto. El propósito del proceso de escalamiento es asegurar que los asuntos y problemas sean apropiadamente manejados y resueltos de una manera eficiente y con prontitud. El proceso de escalamiento provee un mecanismo de alerta a altos niveles de la gerencia para la atención de asuntos no resueltos. A continuación, se describe el procedimiento formal de escalamiento de asuntos:

El equipo de FFDS o el Equipo de ETB pueden iniciar o levantar un asunto relacionado al proyecto:

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

- a) El primer nivel de escalado para un miembro del equipo de trabajo de FFDS o de ETB será su líder técnico respectivo para el equipo de proyecto para esa área, quien llevará el asunto a su Gerente de Proyecto.
- b) Si la incidencia no pudiera resolverse, el Gerente de Proyecto de el FFDS lo comunicaría al Gerente de Proyecto de ETB, o viceversa.
- c) Finalmente, si el asunto no es resuelto dentro de un periodo determinado de tiempo o cae fuera de la autoridad de los Gerentes de Proyecto, el asunto será llevado al Comité Directivo.

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

14. PLAN DE ACEPTACIÓN

Descripción

El plan de aceptación describe la metodología que se llevará a cabo para la recepción de los entregables pactados del proyecto. Es necesario documentar y formalizar los entregables del proyecto en los formatos indicados por cada una de las partes.

Al término de la elaboración de cada entregable, éste debe ser presentado al Gerente del Proyecto y al Supervisor de contrato, quien se encargará de aprobar o presentar las observaciones del caso. Si el entregable es aprobado, se procederá a la firma del acta de aceptación del entregable, basado en este documento ETB procederá con la facturación.

Para garantizar que las aceptaciones y la continuidad de las actividades sean completas se debe formalizar cada uno de los entregables con un acta de entrega que será aprobada por el Gerente de Proyecto y el responsable asignado.

En caso de que alguno de éstos no garantice los criterios de aceptación pactados por las partes, deberán ser modificados o si es necesario sustituidos siguiendo con los procedimientos descritos en el capítulo de Plan de Cambios.

Plan de Pagos

El Plan de Pagos del proyecto está definido en el “ACTA DE EJECUCIÓN No 2 DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO MARCO No. 8560392 DEL 2025, CELEBRADO ENTRE EL FFDS Y LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A.E.S.P. (ETB S.A. ESP)”

Verificación

Una vez entregada, revisada y aceptada la documentación, debe formalizarse la entrega y aceptación mediante la firma (por parte de ETB y FFDS) de los documentos de aceptación correspondientes.

Plan de Entregas

El plan de entregas se realizará con base en el cronograma detallado del proyecto.

Código			FORMATO	
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto	
Fecha de emisión				
30	04	2019		

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno _Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos _Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
---	--	---

15. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO

Descripción

La administración del proyecto debe analizar el comportamiento, la ejecución y hacer el seguimiento a los indicadores de gestión de calidad y seguridad del proyecto, el cumplimiento de la programación en tiempo y costo y verificar que se cumplió con el alcance.

La gerencia de proyectos con sus procesos de ejecución, control y cierre se convierten en un instrumento fundamental para el éxito del proyecto.

En la fase de control se evalúan los lineamientos base del proyecto tiempo, costo, calidad, recursos definidos en la fase de inicio.

Objetivos

- Medir y supervisar regularmente el avance de manera periódica.
- Identificar variaciones respecto del plan de gestión del proyecto.
- Tomar medidas correctivas cuando sea necesario para cumplir con los objetivos del proyecto.
- Tomar medidas preventivas que evitan perjuicios futuros o aprovecha oportunidades.

Medición del Seguimiento y Control

Como se mencionaba anteriormente, en el capítulo de Plan de Comunicaciones, para el seguimiento y control del proyecto, se tienen establecidos dos comités: Uno Directivo y otro de Seguimiento que garantizarán la calidad en la realización de cada una de las actividades del cronograma para la entrega del producto final.

El avance del proyecto será medido por el porcentaje de cumplimiento de cada una de las actividades establecidas. Los indicadores del proyecto se basan en los tiempos de ejecución planeados y los tiempos de ejecución reales, esto será mostrado por el Gerente del Proyecto de ETB en los informes presentados en formato MPP (Project) de las líneas base del proyecto al Gerente de Proyecto de ETB.

Reporte de Avance del Proyecto

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

Producto de las mediciones de avance y reuniones de coordinación se emitirán reportes de avance del proyecto. El reporte de avance incluirá: a) Avance Real vs. Planeado¹, Avance Ejecutado, y Avance del Periodo de Medición, b) Desviaciones contra la planificación y su justificación, c) Logros del período, d) Metas para el próximo periodo, e) Asuntos y Puntos de Acción, f) Seguimiento Riesgos, h) Acuerdos y decisiones. Adicionalmente se entregará el cronograma actualizado en formato .MPP.

El reporte será emitido por el Gerente de Proyecto ETB y revisado y aprobado por el Supervisor del Contrato.

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno <u>Mónica Liliana Fonseca Castañeda</u> Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos <u>Fredy Sánchez Rodríguez</u> Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

16. CIERRE DEL PROYECTO

En el cierre del proyecto, se debe trabajar con todos los involucrados en el proyecto para determinar y para documentar formalmente la satisfacción total del mismo, estableciendo que se ha cumplido con los requisitos y las especificaciones.

Se debe realizar cierre formal del proyecto a través de las Actividades mencionadas en la etapa de cierre y lo que se encuentre estipulado en el anexo técnico.

ANEXOS

FIN DEL DOCUMENTO

Código			FORMATO		
05.1 – 05.1.4 – F – 084- V.1			Plan de Gestión del Proyecto		
Fecha de emisión					
30	04	2019			

Elaborado por: Grupo Gerencia Proyectos Gobierno Mónica Liliana Fonseca Castañeda Profesional I	Revisado por: Gerencia Servicios Corporativos Fredy Sánchez Rodríguez Profesional Especializado II	Aprobado por: William Reinaldo Cabrera Velásquez Gerente Servicios Corporativos
--	---	---

Control de cambios:

Versión	Descripción del Cambio	Fecha del Cambio
1	Documento Inicial	30 Abril/2019

USO INTERNO