



PERFIL DE PROYECTO:

Desarrollo de un sistema de relacionamiento (CRM) soportada con infraestructura tecnológica-comunicaciones, procesamiento y almacenamiento de información

**UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
Año 2023**



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



RG-M01-P01-05.01

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.	NOMBRE DEL PROYECTO.....	3
2.	FIRMAS DE RESPONSABILIDAD.....	3
3.	INTRODUCCIÓN	4
4.	ÁREA DE APLICACIÓN	4
5.	LOCALIZACION GEOGRÁFICA.....	4
6.	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	5
7.	JUSTIFICACIÓN.....	16
8.	OBJETIVOS Y BENEFICIOS DEL PROYECTO	22
8.1	OBJETIVO GENERAL.....	22
8.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	22
8.3	BENEFICIOS ESPERADOS DEL PROYECTO	22
9.	REGISTRO DE INTERESADOS QUE INTERVIENEN EN EL PROYECTO	24
10.	EQUIPO DE TRABAJO INICIAL	24
11.	REQUISITOS DE APROBACIÓN DEL PROYECTO.....	25
12.	PRESUPUESTO PRELIMINAR DEL PROYECTO.....	27
13.	FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	27
14.	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DELOS ENTREGABLES	28
15.	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN DELOS ENTREGABLES	29
16.	FASES E HITOS DE LOS ENTREGABLES	29
17.	RESTRICCIONES Y SUPUESTOS DEL PROYECTO	29
17.1	RESTRICCIONES	29
17.2	SUPUESTOS.....	29
18.	RIESGOS INICIALES DEL PROYECTO	30
19.	REFERENCIAS.....	30
20.	CONTROL DE CAMBIOS HISTÓRICOS.....	30
21.	ANEXOS	31
•	ESTUDIO DE MERCADO (RG-MO1-P01.05.04)	¡Error! Marcador no definido.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



3. INTRODUCCIÓN

El proyecto involucra el desarrollo de un sistema de relacionamiento con el afiliado que incluya la gestión de múltiples canales de atención (OMNICANALIDAD) y elementos de inteligencia artificial orientados hacia la optimización de la gestión y las comunicaciones mediante la repotenciación de equipos servidores y almacenamiento para el data center y la renovación de suscripciones y garantías de la infraestructura tecnológica Cisco del ISSFA matriz y regional.

El sistema involucra una serie de operaciones administradas de las áreas de trabajo encargadas de velar que cada una de las tareas se cumplan en el marco establecido para poder concluir exitosamente con los requerimientos del proyecto y poder brindar los entregables del proyecto CRM corporativo en el tiempo y costos definidos.

4. ÁREA DE APLICACIÓN

El presente proyecto pertenece a Coordinación de agencias-servicio al cliente y la UTIC del ISSFA, los que se encuentra dentro de los procesos de agregadores de valor y de apoyo, como se muestra en la siguiente imagen:

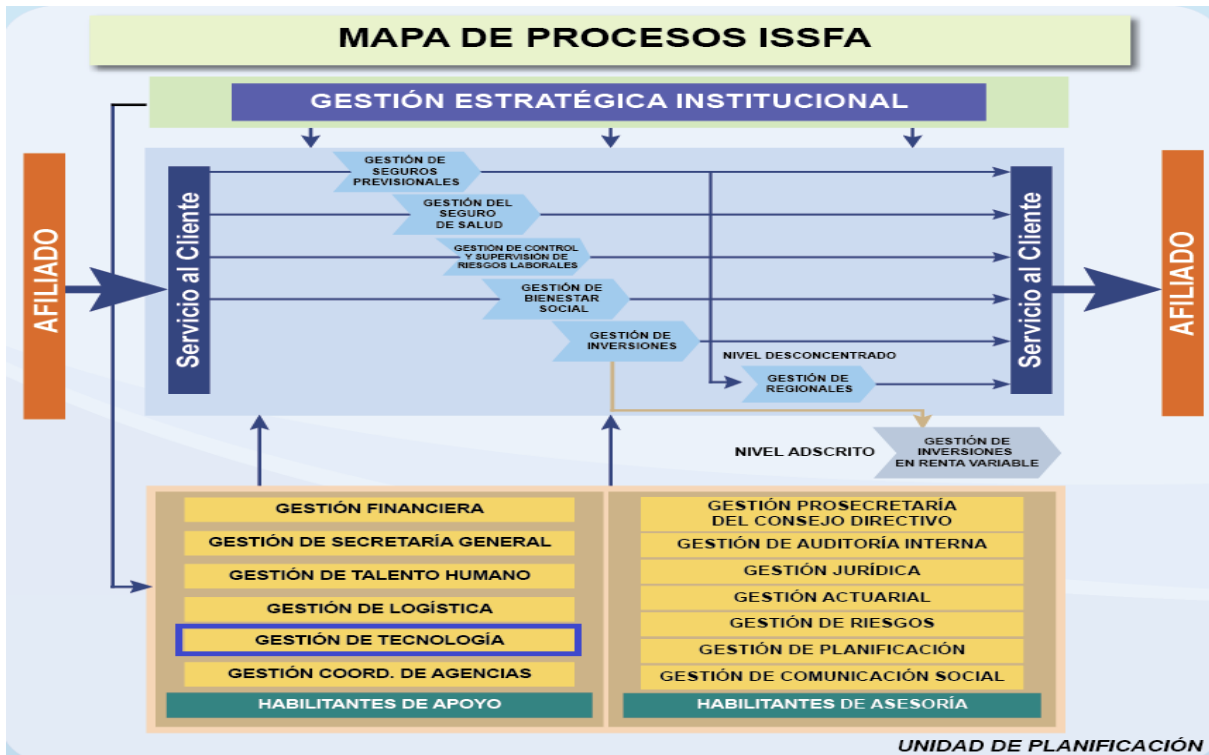


Figura 1. Uso plataforma de virtualización



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



RG-M01-P01-05.01

5. LOCALIZACION GEOGRÁFICA

El proyecto será implementado en las instalaciones del ISSFA Matriz, ubicada en calle Jorge Drom N37-125 y Villalengua, parroquia Iñaquito del cantón Quito de la provincia de Pichincha.

6. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

El ISSFA ha definido los siguientes elementos orientadores:

Visión: Alcanzar la sostenibilidad del régimen especial de seguridad social de Fuerzas Armadas y el otorgamiento de las prestaciones y servicios sociales con eficiencia, eficacia y calidez.

Misión: Proporcionar prestaciones económicas y sanitarias, así como servicios sociales, con un sistema de gestión integrado, procesos ágiles y modernos, con talento humano competente y comprometido con los valores institucionales y con tecnología de última generación, para satisfacer las necesidades básicas del colectivo militar a fin de propiciar su buen vivir.

6.1 Adquisición de un sistema de Relacionamento con el Afiliado (CRM)

A fin de mejorar la prestación de los servicios, el ISSFA ha automatizado los procedimientos a través de la implementación de varios módulos informáticos (ver figura 2) constituyendo el Sistema Integrado del ISSFA, el mismo que soporta su funcionamiento en el empleo de la base de datos Oracle en la arquitectura cliente servidor, WEB y su suite de Business Intelligence; plataformas tecnológicas que se encuentran desactualizadas debido a que en la actualidad los fabricantes de estas soluciones han migrado su arquitectura de cliente servidor a web y posteriormente a microservicios, situación que en el ISSFA aún no se ha logrado en su totalidad.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



RG-M01-P01-05.01

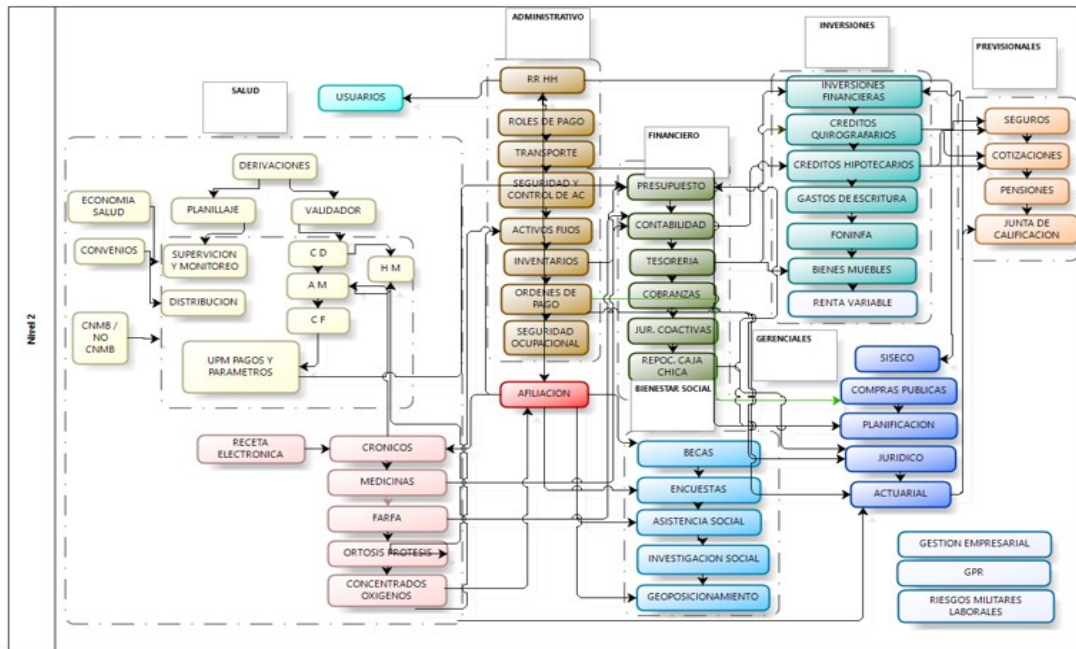


Figura 2. Módulos del sistema integrado de gestión del ISSFA.
Elaboración: Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Para el contacto con el afiliado el ISSFA ha desarrollado canales físicos y virtuales permitiendo un contacto directo mediante el call center y ventanillas de atención física al usuario. Los canales virtuales constituidos por la página web (informativa) y la oficina virtual (transaccional) permite a los afiliados gestionar sus necesidades con limitaciones (flujos no completamente automatizados); estos canales se gestionan de forma independiente y no a través de una plataforma integral de contacto (omnicanal).

6.2 Renovación de la garantía técnica y suscripciones de los equipos tecnológicos de networking, seguridad informática y comunicaciones unificadas del ISSFA

Para cumplir con la misión y proyectarse hacia la visión se han ejecutado varios proyectos en el campo tecnológico uno de ellos es el “Proyecto de Fortalecimiento de tecnologías de información y Comunicaciones”, el mismo que se detalla a continuación:

- En lo referente a la infraestructura de comunicaciones, el ISSFA ha implementado en el edificio matriz cableado de marca SIEMON categoría 7A y en el edificio del ISSFA Regional Litoral cableado marca Panduit categoría 6A, equipos de comunicaciones de marca CISCO, su funcionamiento es integrado y su administración cubre también las agencias del ISSFA a nivel nacional.
- La infraestructura CISCO del ISSFA tiene las funcionalidades activas hasta enero del 2024.
- Los equipos de comunicaciones de la red LAN son equipos críticos que permiten mantener la disponibilidad de acceso a los servicios informáticos del ISSFA desde todas las agencias a nivel nacional.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



RG-M01-P01-05.01

- Al momento se dispone de una red intuitiva (aprende, se adapta y protege) de acuerdo a las recomendaciones de los estándares internacionales y mejores prácticas que permiten automatizar, proteger y asegurar el rendimiento de la red, esto con la finalidad de brindar la continuidad del negocio.
- Los equipos de networking, comunicaciones unificadas y funcionalidades de seguridad que integran la infraestructura tecnológica del ISSFA se muestran en la tabla No. 1

EQUIPOS ACTUALES DE LA INFRAESTRUCTURA CISCO				
ORD	Producto	Componente	Cantidad	Vigencia hasta
1	Cisco DNA Center Appliance (Gen 2) - 44 Core Administración y automatización de Red)	NETWORKING	1	28/1/2024
2	Nexus 3524-XL 24 SFP+ ports, Enhanced, Extended Memory	NETWORKING	2	28/1/2024
3	Catalyst 9300 24-port PoE+, Network Advantage	NETWORKING	3	28/1/2024
4	Catalyst 9300 24-port data only, Network Advantage	NETWORKING	2	28/1/2024
5	Catalyst 9500 16-port 10Gig switch, Advantage	NETWORKING	3	28/1/2024
6	Catalyst 9300 48-port PoE+, Network Advantage	NETWORKING	22	28/1/2024
7	Cisco 3504 Wireless Controller	NETWORKING	2	28/1/2024
8	802.11ac W2 AP w/CA; 4x4:3; Int Ant; 2xGbE A Domain	NETWORKING	31	28/1/2024
9	802.11ac W2 AP w/CA; 4x4:3; Mod; Int Ant; mGig A Domain	NETWORKING	2	28/1/2024
10	Cisco ISE Virtual Machine Small	SEGURIDAD	2	28/1/2024
11	Cisco Secure Network Analytics Flow Sensor, Virtual Edition	SEGURIDAD	1	28/1/2024
12	Cisco Stealthwatch Threat Intelligence for FC1K License	SEGURIDAD	1	28/1/2024
13	Solución de seguridad puntos finales	SEGURIDAD	550	28/1/2024
14	Cisco Umbrella Advantage	SEGURIDAD	550	28/1/2024
15	Cisco Room Kit	COMUNICACIONES UNIFICADAS	6	28/1/2024
16	Cisco ISR 4351 UC Bundle, PVDM4-64, UC License, GW de voz	COMUNICACIONES UNIFICADAS	2	28/1/2024
17	Cisco Room Kit Pro - Codec, Quad Cam, Navigator	COMUNICACIONES UNIFICADAS	1	28/1/2024
18	UCS C220 M5 SFF 10 HD w/o CPU, mem, HD, PCIe, PSU, servidor	COMUNICACIONES UNIFICADAS	1	28/1/2024
19	VMware vSphere 7 Std (1 CPU, 32 Core) 3-yr, Support Required, Hiper visor	COMUNICACIONES UNIFICADAS	2	28/1/2024
20	CMS 1000 M5 Server Virtual Edition Cisco Meeting Server (CMS), máquina virtual.	COMUNICACIONES UNIFICADAS	1	28/1/2024
21	Cisco Business Edition 6000H (M5)	COMUNICACIONES	2	28/1/2024



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



RG-M01-P01-05.01

	Appliance, Export Restr SW, (servidores de la central telefónica)	UNIFICADAS		
22	Cisco Webex DX80	COMUNICACIONES UNIFICADAS	3	28/1/2024
23	Cisco Business Edition 6000-Electronic SW Delivery-Top Level (Soporte central telefónica)	COMUNICACIONES UNIFICADAS	1	28/1/2024

Tabla No. 1
Elaborado por: Equipo del proyecto

El diseño del componente de Networking del ISSFA Matriz, se presenta en la figura 3.

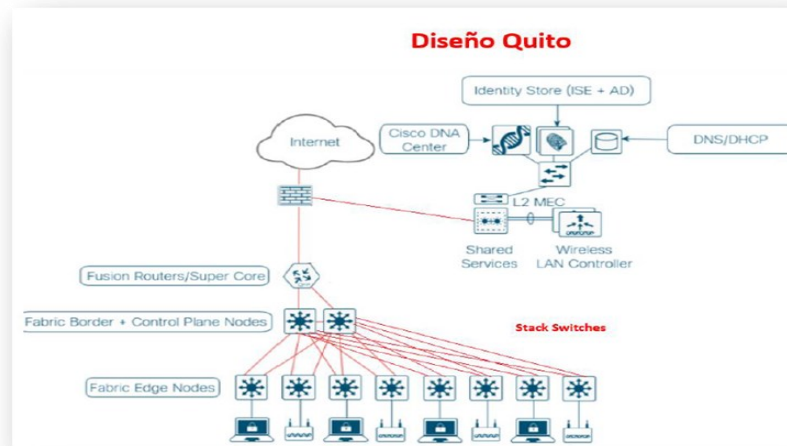


Figura 3. Componente de Networking en el ISSFA Matriz
Elaborado por: Equipo del proyecto

El diseño del componente de Networking del ISSFA Regional Litoral, se presenta en la figura 4.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



RG-M01-P01-05.01

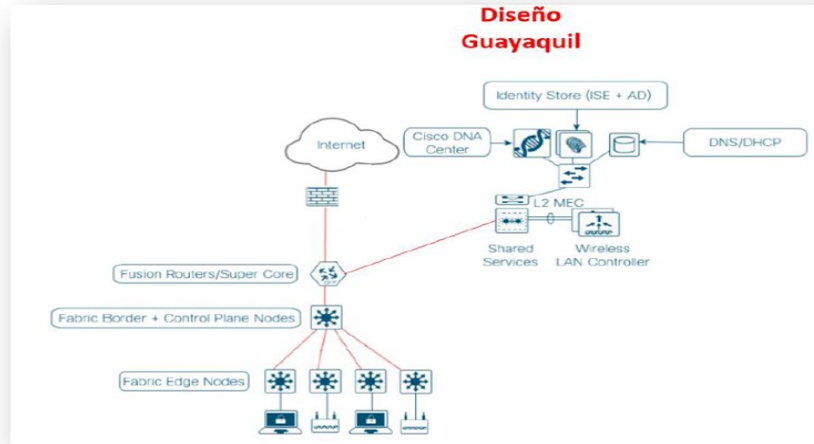


Figura 4. Componente de Networking en el ISSFA Regional Litoral
Elaborado por: Equipo del proyecto

El diseño del componente de Comunicaciones Unificadas del ISSFA Matriz y del ISSFA Regional Litoral, se presenta en la figura 5.

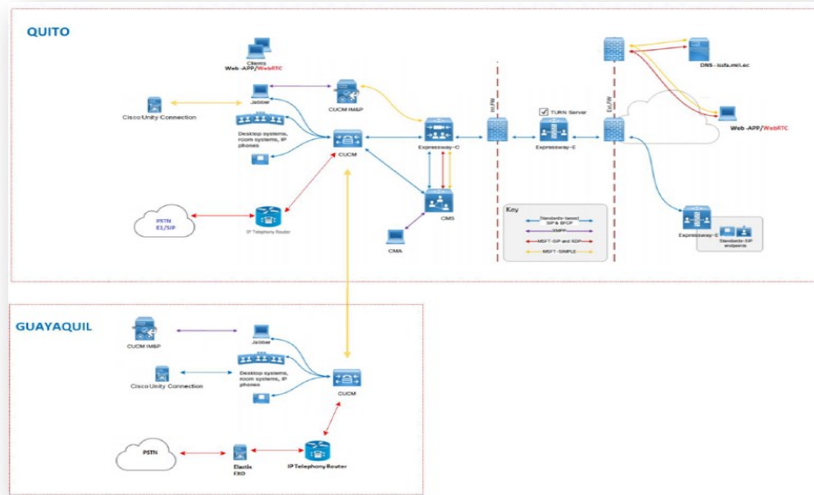
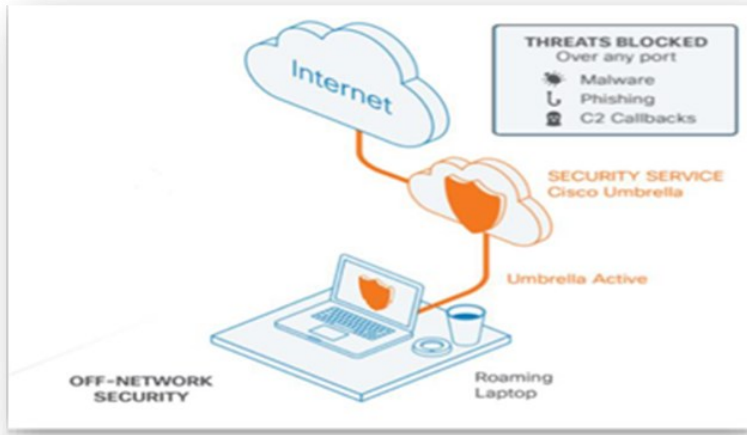
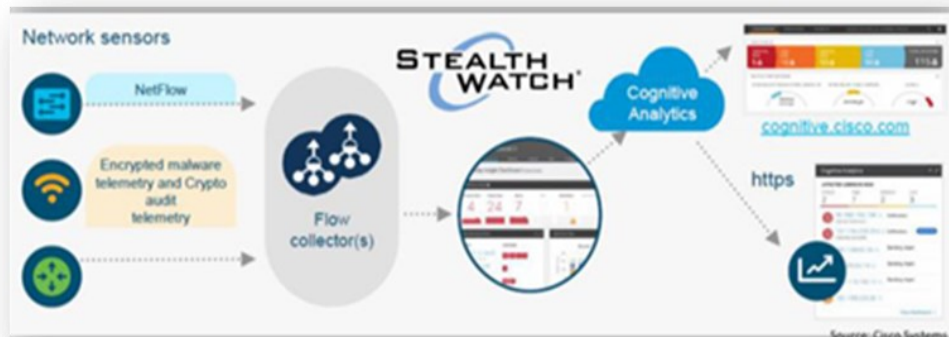


Figura 5. Componente de Comunicaciones Unificadas del ISSFA Matriz e ISSFA Regional Litoral
Elaborado por: Equipo del proyecto

El diseño del componente de seguridad del ISSFA Matriz y del ISSFA Regional Litoral, se presenta en la figura 6 y 7.



*Figura 6. Componente de Seguridad CISCO
Elaborado por: Equipo del proyecto*



*Figura 7. Componente de Seguridad CISCO
Elaborado por: Equipo del proyecto*

6.3 Renovación de la infraestructura de procesamiento y almacenamiento para el data center del ISSFA

6.3.1 Servidores y sistemas de almacenamiento

La infraestructura de TI actual de equipamiento de servidores y almacenamiento en el data center Matriz, fueron adquiridos en el año 2016 y al momento no mantiene su vigencia tecnológica. Se compone de dos chasis de servidores de procesamiento y dos sistemas de almacenamiento (storage) para las plataformas tecnológicas/aplicativos informáticos que se encuentran en producción.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



RG-M01-P01-05.01

La plataforma tecnológica actual de servidores proporciona los siguientes servicios informáticos:

- Bases de datos transaccionales
- Gestión documental.
- Servidores de aplicaciones WEB para los sistemas informáticos.
- Servidores de archivos.
- Gestión de contenidos: Página Web, Moodle
- Automatización de procesos BPM.
- Gestión de respaldos.
- Gestión de Replicación de servidores.
- Reportería e Inteligencia de negocios.
- Virtualización de servidores, ambientes de producción, desarrollo y pruebas.

Actualmente se dispone de 54 servidores en ambiente de producción y 10 a servidores en ambiente de pruebas y son los siguientes:

PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE SERVIDORES DATA CENTER MATRIZ				
NO	GRUPO	PRODUCTO	NOMBRE	SERVICIOS – DESCRIPCIÓN
SERVICIOS DE VIRTUALIZACIÓN, BASES DE DATOS Y MIDDLEWARE				
1	Gestión Bases de Datos	Servidor Base de Datos	Base1	Sistema Integrado
2		Servidor Base de Datos	FARFA	Inventarios Medicinas
3		Servidor Base de Datos	SI-OLD	Sistema Integrado Antiguo
4		Servidor Base de Datos	Turnos	Sistema Turnos Atención Cliente
5		Servidor Base de Datos	Turnos-2022	Sistema Turnos Atención Cliente Reportes
6		Servidor Base de Datos	GD-BD-TRA	Gestor documental BD Transaccional
7		Servidor Base de Datos	GD-BD-DOC	Gestor documental BD Documentos
8		Servidor Base de Datos	Accesos-Video	Biométrico SKAccess
9		Servidor Base de Datos	Dine	Digitalización Holding Dine
10		Servidor Base de Datos	Empresas	Servidor Empresas Balances Financieros
11		Servidor Base de Datos	BD-Salud-Matriz	BD Imágenes planillaje
12		Servidor Base de Datos	OBD	Base de Datos Para Dinardap
13	Gestión BPM	Servidor BPM	BPM Prestaciones	Admin Procesos Prestaciones
14		Servidor BPM	BPM 3	Admin Procesos UCP, Permisos
15	Gestión Contenidos	Servidor Archivos	Archivos	Servidor de Archivos Sistema, Fuentes Tareas Programadas
16		Servidor Archivos	Archivos2021	Servidor de Archivos Usuarios
17		Servidor CMS	Intranet	Intranet Institucional
18		Servidor CMS	Moodle	Moodle Capacitación Interna
19		Servidor CMS	Moodle_ Externo	Moodle Capacitación Externa
20		Servidor CMS	PagWeb	Pagina Web ISSFA



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



RG-M01-P01-05.01

21		Servidor CMS	Testlink	Sistema de Registro de Pruebas
22		Servidor CMS	File-Salud-Matriz	Imágenes Planillaje
23		Servidor CMS	Versionador21	Sistema de Versionamiento
24		Servidor CMS	DesktopCentral	Sistema de UEM
25		Servidor CMS	OpenProject	Gestión de Proyectos
26		Servidor CMS	Own-Cloud	Colaboración de archivos en la nube
27	Gestión BI	Servidor Inteligencia Datos	BI_FM	APP Business Intelligence
28		Servidor Inteligencia Datos	BI_BD	BD Business Intelligence
29	Gestión Respaldos y Continuidad	Servidor Respaldos	Veeam	Respaldos Virtualización
30		Servidor Respaldos	Respaldos Virtual Lab	Pruebas respaldos Appliance Veeam
31		Servidor Respaldos	BD-Auditoria	Auditoria Sistema Integrado
32	Gestión Virtualización	Servidor Virtualización	VcenterMatriz	Admin VmWare
33	Gestión Aplicaciones Web	Servidor Web	GPR	Gobierno por Resultados
34		Servidor Web	GD-Web	Gestor Documental Web
35		Servidor Web	JBoss	Sistema Seguridad y Salud Ocupacional
36		Servidor Web	Geopos	Sistema Geoposicionamiento
37		Servidor Web	FirmaE	Firma Electrónica
38		Servidor Web	Web Ofi Virtual	Oficina Virtual (JAVA), Ireports
39		Servidor Web	Web Services	Web Services (PHP)
40		Servidor Web APEX	Web_APEX18	Aplicaciones Web APEX18
41		Servidor Web Oracle	OAS	Aplicaciones Agencias
42		Servidor Web	Service Desk	Service Desk UTIC ITOP
43		Servidor Web	Jasper	Servidor Reportes Web
44		Servidor Web	Checkmk	Servidor Monitoreo Servicios
SERVICIOS DE RED Y SEGURIDAD INFORMÁTICA				
45	Gestión de Redes	Servidor Correo	MailUIO01	Correo Electrónico
46		Servidor Correo Backup	Mail-Back	Correo Electrónico Secundario
47		Servidor Monitoreo Red	Monitor_Red	Monitoreo Redes Whatsapp
48		Servidor Monitoreo Red	Cisco-Smartnet	Seguridad Cisco Smart Collector
49		Servidor FTP	FTP-2018	Servicio FTP nuevo
50	Gestión de Seguridad	Directorio Activo	ADUIO2022	Directorio Activo
51		DHCP WSUS	DHCPWSUS2022	DHCP DNS WSUS
52		Servidor Antivirus	Antivirus	Servidor Antivirus
53		Servidor Antispam	Brighthmail	Servidor Antispam
54		ISE	ISE02	Cisco Identity Services Engine
AMBIENTES DE DESARROLLO Y PRUEBAS				
1		Pruebas Servidor BD	BD_SI_Pruebas	Sistema Integrado Pruebas
2		Pruebas Servidor BPM	BPM3_Pruebas	BPM 3.1 Desarrollo
3		Pruebas Servidor Web	WEB_Services_Pruebas	Web Services (PHP)



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



RG-M01-P01-05.01

4	Pruebas Servidor Web	JBoss	Sistema Riesgos Militares
5	Pruebas Servidor Web	Web_APEX18 Pruebas	Servidor Web APEX 18
6	Pruebas Servidor ECM	GD-pruebas	Gestor Documental Web
7	Pruebas Servidor BPM	BPM Prestaciones	Admin Procesos Prestaciones
8	Pruebas Servidor Web	Web Ofi_Virtual_Pruebas	Oficina Virtual (JAVA), Ireports
9	Pruebas Servidor CMS	PagWeb	Pagina Web ISSFA
10	Pruebas Servidor Web	Codigo-Fuente	Análisis de Código Fuente

Respecto a la continuidad y respaldos de la información se dispone de:

- Una librería HPE MSL 2024 con drives para cartuchos de cinta LTO 5 con capacidad de 1.5TB de almacenamiento adquirido en el año 2013.
- El software Veeam v11 cuya adquisición se la realizó en abril de 2016 y se dio soporte hasta el 29 de abril de 2021, para la administración de respaldos y replicación de datos al sitio alterno.

El beneficio principal de la renovación de la infraestructura de almacenamiento, con equipamiento de última tecnología, es aumentar la capacidad de respaldo y recuperación de datos garantizando la protección de la información.

6.3.2 Infraestructura de procesamiento

6.3.2.1 Sistemas informáticos del ISSFA

La institución cuenta con un sistema integrado desarrollado por el personal de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones, el cual es utilizado por todas las áreas del ISSFA para la ejecución de sus distintos procesos, el cual está conformado por 58 módulos que se describen a continuación:

LISTADO DE MÓDULOS DEL SISTEMA INTEGRADO DEL ISSFA		
ORD	MÓDULO	DESCRIPCIÓN
ASEGURADOS		
1	OFICINA VIRTUAL	Dependientes, Concesión de Créditos, Fondos de Reserva, Confidenciales
2	ENVÍO DE CORREOS	Gestión de envío de correos masivos
3	ENCUESTAS	Elaboración de Encuestas, Control de Fichas
4	QUEJAS Y RECLAMOS	Gestión de quejas, reclamos y sugerencias
PRESTACIONES		
5	AFILIACIÓN	Datos Personales, Vida Militar, Dependientes, Estado Civil, Fallecimientos



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



RG-M01-P01-05.01

6	COTIZACIONES	Aportaciones de: Cesantía, Retiro Invalidez y Muerte, Mortuoria, Maternidad y Enfermedad, Vida y Acc. Profesionales, Vivienda, Fondos de reserva, Seguro Auxiliar de Salud,
7	PENSIONES	Pago de pensiones a Pasivos, Montepíos.
8	SEGUROS	Pagos a Terceros (Cooperativas, Asociaciones, etc.)
9	ATENCIÓN AL CLIENTE	Consulta y Actualización de datos, Solicitud de Créditos, Ingresos al Fonifa, Confidenciales, Registro de Dependientes, Aportaciones
10	INTEGRACIÓN INTERINSTITUCIONAL	Interoperabilidad mediante servicios web con entidades externas: DINARP, MINTEL
11	DESCUENTOS DE PENSIONES	Registro de descuentos por parte de asociaciones y clubes
SALUD		
12	FACTURACIÓN MÉDICA	Parámetros, auditoría, pagos
13	ORTESIS Y PRÓTESIS	Pago de órtesis y prótesis
14	PACIENTES CRÓNICOS	Entrega de medicinas, pedidos mensuales a laboratorios.
15	PLANILLAJE	Planillaje de servicios médicos en hospitales
16	REHABILITACIÓN	Pagos por concepto de servicios de rehabilitación de afiliados
17	MEDICINAS	Control de inventarios de las bodegas de medicinas
18	DERIVACIONES	Derivaciones de atenciones hospitalarias a la RPC
19	ECONOMIA DE LA SALUD	Reportes de prestaciones hospitalarias, no hospitalarias y parámetros
20	CONVENIOS	Administración de convenios con prestadores de salud
21	VALIDADOR PARA PRESTADORES	Carga de atenciones hospitalarias de prestadores de salud
22	AUDITORIA DE SALUD ACFSS	Control documental, auditoría médica, supervisión, distribución, liquidación
23	ACTOS DE SERVICIO	Pagos por atención a conscriptos y aspirantes, activos en actos del servicio.
BIENESTAR SOCIAL		
24	ASISTENCIA SOCIAL	Rehabilitación, Ortesis, Prótesis, Investigación Social
25	BECAS	Pago de becas a los hijos de combatientes, proveniente de Fundaciones e Instituciones de crédito
26	FUNERARIAS	Servicios Funerarias del ISSFA para Afiliados y Terceros
27	INFORMES SOCIALES	Elaboración y registro de informes sociales
INVERSIONES		
28	CRÉDITOS QUIROGRAFARIOS	Solicitudes, Tablas de amortización, Facturación Fuerzas y Pensiones, Devoluciones, Abonos y cancelaciones
29	CREDITOS HIPOTECARIOS	Créditos Hipotecarios y Puente, Tablas de amortización, Facturación Fuerzas y Pensiones, Devoluciones, Abonos y Cancelaciones
30	FONIFA	Planes y niveles, avalúos, adjudicaciones.
31	INVERSIONES	Compras, Ventas, Vencimientos, Inversiones de Papeles
32	PAGARES DE CRÉDITO	Control de la custodia y la devolución de los pagares
33	BIENES	Bienes inmuebles del Instituto
34	COBRANZAS	Deudas Afiliados y Empleados.
FINANCIERO		



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



RG-M01-P01-05.01

35	CONTABILIDAD	Registros Contables, elaboración de estados financieros del Instituto
36	CONTROL PREVIO	Revisión previa de los trámites de pago
37	PRESUPUESTO	Planificación y Control presupuestario del Instituto
38	REPOSICIÓN DE CAJA CHICA	Registro de Facturas y proceso de pago de caja chica de Agencias
39	TESORERIA	Emisión de Cheques, Transferencias bancarias, Pagos por Ventanilla Notas de débito y Crédito
40	CUENTAS POR COBRAR Y PAGAR	Registro de cuentas por cobrar, notas de crédito, órdenes de gasto
ADMINISTRATIVO		
41	ACTIVOS	Activos, Control Interno, Depreciaciones, Ingresos, Bajas
42	INVENTARIOS	Suministros: Consumos, compras, ingresos, ajustes, egresos
43	RRHH	Méritos, Sanciones, formación académica, permisos, licencias
44	ROLES	Pago de roles de servidores públicos
45	TRANSPORTES	Control de vehículos del Instituto
46	PERSONAL	Información, Confidenciales, Proyección de Gastos, Activos fijos, Asistencia
SISTEMA GERENCIAL		
47	GESTIÓN POA	Administración de la planificación
48	ACTUARIAL	Cálculos Actuariales, Información Gerencial
49	GESTIÓN JURÍDICA	Administración de juicios procesales y coactivos
50	SEGUIMIENTO Y CONTROL	Gestiona las disposiciones, observaciones internas o de organismos de control
AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS BPM (BUSINESS PROCESS MANAGEMENT)		
51	CONTRATACIÓN PÚBLICA	Proceso de contratación pública
52	PERMISOS TALENTO HUMANO	Proceso de permisos
53	SEGUROS PREVISIONALES	Proceso automatizado de seguros previsionales
54	CESANTÍA EN LÍNEA	Proceso automatizado para Cesantía en Línea
PARÁMETROS		
55	ADMIN USUARIOS	Usuarios del sistema y Accesos a pantallas, Doc. Técnica
56	CARGAS	Carga de información y generación de archivos
57	INTERFACES	Interfaces financieras del sistema integrado
GESTIÓN DOCUMENTAL		
58	EDOC	Gestor documental, firma electrónica, Oficios, Memorandos, Expedientes

6.3.2.2 Equipamiento y tiempo de vida útil

La siguiente tabla muestra el resumen del equipamiento disponible para procesamiento y almacenamiento en el data center del ISSFA Matriz, fecha de adquisición y tiempo de vida que tendrá a la fecha de implementación del presente proyecto estimado al 2024:



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



RG-M01-P01-05.01

Cantidad de equipamiento, capacidad de procesamiento, año de adquisición, vigencia tecnológica y totales.

Equipamiento	Año y mes adquisición	Vigencia Tecnológica
Servidores y almacenamiento	2016-abr	8 años
Librería de respaldos	2013-abr	11 años

Se ha cumplido con el tiempo de vida útil de los equipos que conforman el data center del ISSFA, los cuales pueden ser reutilizados para el ambiente de respaldos y para fortalecer el data center de contingencia de la Regional Litoral.

Descripción	Servidores	Almacenamiento
Matriz	5 servidores G9 año 2016	2 Sistemas de almacenamiento 2016
	3 servidores G8 año 2013	1 Librería Cintas LTO5 2013

6.3.2.3 Costo de mantenimiento de los equipos actuales

Al 2020, el costo de mantenimiento de los equipos que posee el ISSFA actualmente era alrededor de \$100.000,00 dólares anuales, por lo que, de contratarse para un plazo de 5 años (vigencia tecnológica de un nuevo equipo), el presupuesto ascendería a \$500.000,00 dólares, valor que podría financiar la adquisición de una nueva infraestructura con mejores capacidades de procesamiento y almacenamiento.

Cabe recalcar que, de continuar con el mantenimiento del equipamiento antiguo, la normativa de contratación pública y vigencia tecnológica no permite la contratación del servicio de garantía y soporte, sino únicamente, la adquisición de repuestos y accesorios en caso de falla o daño por motivos de mantenimiento correctivo.

7. JUSTIFICACIÓN

El Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA) enfrenta diversos desafíos en la gestión de sus canales de atención y comunicación con los asegurados, lo que ha generado una serie de inconformidades que afectan la eficiencia y calidad del servicio; canales que dependen de la infraestructura de comunicaciones que se encuentran por finalizar su vigencia de suscripción y garantía, lo que limita la gestión de los equipos de networking, seguridad, comunicaciones unificadas y la escalabilidad de acceso a los servicios informáticos en las instalaciones de Quito y Guayaquil. Además, los sistemas de gestión de atención al asegurado se encuentran implementados en una arquitectura de procesamiento y almacenamiento en el data center que ha cumplido con el tiempo de vida útil, lo que genera mayores riesgos en la provisión de servicios informáticos para los asegurados.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



RG-M01-P01-05.01

En este contexto, el proyecto se encuentra alineado al objetivo estratégico “OBJETIVO 7: Impulsar la transformación digital a través del aprendizaje, innovación y mejora continua”, específicamente a la estrategia “ESTRATEGIA 7.1: Aprovechando las tecnologías emergentes para fortalecer los servicios digitales, la toma de decisiones y la satisfacción del asegurado.”.

A continuación, se describe al detalle cada uno de los componentes a ser intervenidos con la ejecución de este proyecto:

7.1 Adquisición de un sistema de Relacionamento con el Afiliado (CRM)

El ISSFA enfrenta diversos desafíos en la gestión de sus canales de atención y comunicación con los clientes, lo que ha generado una serie de problemáticas que afectan la eficiencia y calidad del servicio. A continuación, se presenta un resumen de los principales problemas identificados:

- **Descentralización y falta de integración:** El ISSFA cuenta con diversos canales de atención, como el Call Center, la página web y la atención presencial, pero estos no están centralizados ni integrados entre sí. Esto dificulta la coordinación y la gestión de la información de los clientes, lo que resulta en una experiencia fragmentada y poco eficiente.
- **Falta de funcionalidades transaccionales:** El Call Center actual no cuenta con funcionalidades transaccionales, lo que limita la capacidad de los clientes para realizar transacciones y acciones específicas a través de este canal. Esto genera la necesidad de acudir a otros canales o realizar trámites presenciales, lo que incrementa los tiempos de atención y la carga de trabajo para el personal.
- **Carencia de un chat Bot y automatización:** El ISSFA aún no ha implementado un chat Bot como herramienta de atención automatizada. Esto implica que los clientes no pueden acceder a respuestas inmediatas a consultas comunes y requieren la asistencia de un agente humano, lo que genera demoras en la atención y una mayor carga de trabajo para el personal.
- **Desorden en la gestión de la información:** La falta de centralización e integración de los canales de atención provoca desorden en la gestión de la información de los clientes. Esto dificulta el seguimiento de las interacciones, la resolución de problemas y la toma de decisiones basada en datos, lo que afecta la eficiencia operativa y la calidad del servicio.
- **Incremento en los tiempos de atención y reprocesos:** La falta de integración y automatización de los canales de atención genera demoras en los tiempos de atención y un aumento en los reprocesos. Los clientes pueden experimentar tiempos de espera prolongados y la necesidad de repetir información en diferentes interacciones, lo que afecta su satisfacción y la eficiencia de los procesos internos.
- **Información manipulable y falta de análisis adecuado:** La falta de un sistema integrado y centralizado implica que la información del cliente puede ser manipulable y existir inconsistencias en los registros. Además, la falta de un análisis adecuado de los datos dificulta la toma de decisiones basada en información precisa y actualizada.

En este contexto la adquisición del sistema de relacionamiento con el afiliado permitirá resolver los problemas identificados.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



RG-M01-P01-05.01

7.2 Renovación de la garantía técnica y suscripciones de los equipos tecnológicos de networking, seguridad informática y comunicaciones unificadas del ISSFA

La infraestructura tecnológica del ISSFA permite mantener los accesos de los usuarios internos, externos, así como los afiliados a los sistemas y servicios informáticos que dispone el ISSFA, por lo que es necesario renovar la garantía técnica y las suscripciones que permitan mantener las funcionalidades de la infraestructura Cisco, así como optimizar las funcionalidades de la infraestructura antes descrita para fortalecer la seguridad y así permitir la adaptación de la Infraestructura a las nuevas necesidades Institucionales.

A continuación, se presenta las diferentes razones por las cuales es necesario la ejecución del componente “Renovación de la garantía técnica y suscripciones de los equipos tecnológicos de networking, seguridad informática y comunicaciones unificadas del ISSFA” por cada sub componente:

7.2.1 Networking

- Es necesario renovar las suscripciones con el fabricante para disponer de acceso a las últimas actualizaciones de versiones, soporte, remplazo de partes, sesiones con el fabricante sobre tendencias tecnológicas, documentación del fabricante sobre las mejores prácticas, así como la provisión de partes y equipos de reemplazo.
- La renovación del componente de networking permitirá que los equipos de comunicaciones puedan acceder a mejoras en el rendimiento en comparación con las versiones anteriores. Esto incluye velocidades de transferencia más rápidas, mayor capacidad de procesamiento y menor latencia, optimizar el rendimiento de la red y garantizar una conectividad más rápida y eficiente.
- La no renovación de las suscripciones limitaría la gestión de los equipos de la red LAN, Wireless, y la escalabilidad de acceso a los servicios informáticos en las instalaciones de Quito y Guayaquil.

7.2.2 Seguridad

- La no renovación de suscripciones del AAA (ISE) y de las funcionalidades como el Stealthwatch y Umbrella, provoca que la institución pueda ser vulnerable a ataques externos o internos de ciberseguridad ocasionando pérdidas de continuidad operativa en el negocio e interrupciones en los distintos servicios a los que acceden los afiliados.
- Pérdida de soporte técnico: Las suscripciones de Cisco suelen incluir acceso al soporte técnico, que puede ser crucial para resolver problemas de seguridad y recibir asistencia en caso de ataques o incidentes. Sin una suscripción activa, el ISSFA podría perder acceso a este soporte, lo que dificultaría la mitigación de riesgos y la respuesta a incidentes de seguridad.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



RG-M01-P01-05.01

7.2.3 Comunicaciones unificadas

- Al renovar las suscripciones de las funcionalidades de las comunicaciones unificadas de Cisco, se tiene acceso a las actualizaciones de software más recientes. Estas actualizaciones suelen incluir mejoras en el rendimiento, correcciones de errores y nuevas características. Mantener los sistemas de comunicaciones actualizadas garantiza un funcionamiento óptimo y permite aprovechar al máximo las funcionalidades más recientes. Si se produce algún fallo o defecto del hardware, el soporte técnico especializado por parte del fabricante ayuda a obtener reparaciones o reemplazos según corresponda, lo que permite ahorrar costos adicionales.
- La renovación de suscripciones mantiene al personal técnico del ISSFA actualizado sobre las últimas amenazas de seguridad y brinda parches de seguridad para proteger los sistemas de comunicaciones unificadas contra vulnerabilidades conocidas.

7.3 Renovación de la infraestructura de procesamiento y almacenamiento para el data center del ISSFA

La infraestructura de TI actual de equipamiento de servidores y almacenamiento en el data center matriz, fueron adquiridos en el año 2016 y se hace necesaria su renovación ya que puede afectar a los sistemas informáticos que conforman el sistema integrado desarrollado por el personal de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones y que es utilizado por todas las áreas para la ejecución de sus distintos procesos; el sistema integrado está conformado por 58 módulos, los mismos que están instalados y en ejecución en el data center actual. De producirse un incidente dejarían de funcionar lo que materializaría un grave riesgo a la continuidad del negocio del instituto.

Los módulos que se describen a continuación dejarían de funcionar:

LISTADO DE MÓDULOS DEL SISTEMA INTEGRADO DEL ISSFA		
ORD	MÓDULO	DESCRIPCIÓN
ASEGURADOS		
1	OFICINA VIRTUAL	Dependientes, Concesión de Créditos, Fondos de Reserva, Confidenciales
2	ENVÍO DE CORREOS	Gestión de envío de correos masivos
3	ENCUESTAS	Elaboración de Encuestas, Control de Fichas
4	QUEJAS Y RECLAMOS	Gestión de quejas, reclamos y sugerencias
PRESTACIONES		
5	AFILIACIÓN	Datos Personales, Vida Militar, Dependientes, Estado Civil, Fallecimientos
6	COTIZACIONES	Aportaciones de: Cesantía, Retiro Invalidez y Muerte, Mortuoria, Maternidad y Enfermedad, Vida y Acc. Profesionales, Vivienda, Fondos de reserva, Seguro Auxiliar de Salud,
7	PENSIONES	Pago de pensiones a Pasivos, Montepíos.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



RG-M01-P01-05.01

8	SEGUROS	Pagos a Terceros (Cooperativas, Asociaciones, etc.)
9	ATENCIÓN AL CLIENTE	Consulta y Actualización de datos, Solicitud de Créditos, Ingresos al Fonifa, Confidenciales, Registro de Dependientes, Aportaciones
10	INTEGRACIÓN INTERINSTITUCIONAL	Interoperabilidad mediante servicios web con entidades externas: DINARP, MINTEL
11	DESCUENTOS DE PENSIONES	Registro de descuentos por parte de asociaciones y clubes
SALUD		
12	FACTURACIÓN MÉDICA	Parámetros, auditoría, pagos
13	ÓRTESIS Y PROTESIS	Pago de órtesis y prótesis
14	PACIENTES CRÓNICOS	Entrega de medicinas, pedidos mensuales a laboratorios.
15	PLANILLAJE	Planillaje de servicios médicos en Hospitales
16	REHABILITACIÓN	Pagos por concepto de servicios de rehabilitación de afiliados
17	MEDICINAS	Control de inventarios de las bodegas de medicinas
18	DERIVACIONES	Derivaciones de atenciones hospitalarias a la RPC
19	ECONOMÍA DE LA SALUD	Reportes de prestaciones hospitalarias, no hospitalarias y parámetros
20	CONVENIOS	Administración de convenios con prestadores de salud
21	VALIDADOR PARA PRESTADORES	Carga de atenciones hospitalarias de prestadores de salud
22	AUDITORIA DE SALUD ACFSS	Control documental, auditoría médica, supervisión, distribución, liquidación
23	ACTOS DE SERVICIO	Pagos por atención a conscriptos y aspirantes, activos en actos del servicio.
BIENESTAR SOCIAL		
24	ASISTENCIA SOCIAL	Rehabilitación, Ortesis, Prótesis, Investigación Social
25	BECAS	Pago de becas a los hijos de combatientes, proveniente de fundaciones e instituciones de crédito
26	FUNERARIAS	Servicios Funerarias del ISSFA para Afiliados y Terceros
27	INFORMES SOCIALES	Elaboración y registro de informes sociales
INVERSIONES		
28	CRÉDITOS QUIROGRAFARIOS	Solicitudes, Tablas de amortización, Facturación Fuerzas y Pensiones, Devoluciones, Abonos y cancelaciones
29	CRÉDITOS HIPOTECARIOS	Créditos Hipotecarios y Puente, Tablas de amortización, Facturación Fuerzas y Pensiones, Devoluciones, Abonos y Cancelaciones
30	FONIFA	Planes y niveles, avalúos, adjudicaciones.
31	INVERSIONES	Compras, Ventas, Vencimientos, Inversiones de Papeles
32	PAGARES DE CRÉDITO	Control de la custodia y la devolución de los pagares
33	BIENES	Bienes inmuebles del Instituto
34	COBRANZAS	Deudas Afiliados y Empleados.
FINANCIERO		
35	CONTABILIDAD	Registros Contables, elaboración de estados financieros del Instituto
36	CONTROL PREVIO	Revisión previa de los trámites de pago



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



RG-M01-P01-05.01

37	PRESUPUESTO	Planificación y Control presupuestario del Instituto
38	REPOSICIÓN DE CAJA CHICA	Registro de Facturas y proceso de pago de caja chica de Agencias
39	TESORERIA	Emisión de Cheques, Transferencias bancarias, Pagos por Ventanilla Notas de débito y Crédito
40	CUENTAS POR COBRAR Y PAGAR	Registro de cuentas por cobrar, notas de crédito, ordenes de gasto
ADMINISTRATIVO		
41	ACTIVOS	Activos, Control Interno, Depreciaciones, Ingresos, Bajas
42	INVENTARIOS	Suministros: Consumos, compras, ingresos, ajustes, egresos
43	RRHH	Méritos, Sanciones, formación académica, permisos, licencias
44	ROLES	Pago de roles de servidores públicos
45	TRANSPORTES	Control de vehículos del Instituto
46	PERSONAL	Información, Confidenciales, Proyección de Gastos, Activos fijos, Asistencia
SISTEMA GERENCIAL		
47	GESTION POA	Administración de la planificación
48	ACTUARIAL	Cálculos Actuariales, Información Gerencial
49	GESTIÓN JURIDICA	Administración de juicios procesales y coactivos
50	SEGUIMIENTO Y CONTROL	Gestiona las disposiciones, observaciones internas o de organismos de control
AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS BPM (BUSINESS PROCESS MANAGEMENT)		
51	CONTRATACIÓN PÚBLICA	Proceso de contratación pública
52	PERMISOS TALENTO HUMANO	Proceso de permisos
53	SEGUROS PREVISIONALES	Proceso automatizado de seguros previsionales
54	CESANTÍA EN LÍNEA	Proceso automatizado para Cesantía en Línea
PARÁMETROS		
55	ADMIN USUARIOS	Usuarios del sistema y Accesos a pantallas, Doc. Técnica
56	CARGAS	Carga de información y generación de archivos
57	INTERFACES	Interfaces financieras del sistema integrado
GESTIÓN DOCUMENTAL		
58	EDOC	Gestor documental, firma electrónica, Oficios, Memorandos, Expedientes



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



RG-M01-P01-05.01

Luego de analizar las tecnologías: i. Composable, ii. Hiper-convergencia y iii. Sistemas de almacenamiento, se ha determinado que para mejorar el rendimiento y optimizar costos la mejor opción es la implementación de servidores con tecnología “composable”, debido a la configuración de ambientes independientes bajo una misma plataforma, lo que permite: ahorrar costos en licenciamiento, mejorar la administración y reducir la cantidad de servidores requeridos.

8. OBJETIVOS Y BENEFICIOS DEL PROYECTO

8.1 OBJETIVO GENERAL

Incrementar el nivel de eficiencia del servicio de atención a los asegurados del ISSFA mediante un sistema de relacionamiento con el afiliado.

8.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Disponer de un sistema de relacionamiento (CRM) que integre las diversas funcionalidades del sistema integrado mediante la gestión de múltiples canales de atención (OMNICANALIDAD) y elementos de inteligencia artificial.
- Actualizar las funcionalidades de la infraestructura CISCO acorde a las necesidades institucionales y las nuevas tendencias tecnológicas.
- Mejorar la capacidad y procesamiento de las operaciones de los servicios informáticos del Data Center del ISSFA Matriz.

8.3 BENEFICIOS ESPERADOS DEL PROYECTO

- Gestión centralizada de la información del cliente: Un CRM integrado permite centralizar y gestionar de manera eficiente toda la información relevante de los clientes en un solo lugar. Esto incluye datos personales, historial de interacciones, preferencias, transacciones y quejas. Tener una visión completa y actualizada de cada cliente facilita la atención personalizada, la resolución de problemas y la toma de decisiones informadas.
- Mejora de la experiencia del cliente: Un CRM integrado proporciona una vista unificada de cada cliente, lo que permite comprender mejor sus necesidades, preferencias y comportamientos. Esto ayuda a ofrecer un servicio más personalizado y adaptado a cada cliente, lo que a su vez mejora su experiencia y satisfacción. La capacidad de brindar respuestas rápidas y precisas a través de diferentes canales, incluyendo un chat Bot, agiliza la resolución de consultas y problemas, lo que genera una experiencia más satisfactoria para los clientes.
- Eficiencia operativa: El CRM integrado optimiza los procesos internos y la eficiencia operativa. Al centralizar la información del cliente, se eliminan las redundancias y se reduce la duplicación de esfuerzos. Los empleados pueden acceder rápidamente a la información necesaria para brindar un servicio eficiente y personalizado. Además, las funcionalidades transaccionales del CRM permiten a los clientes realizar transacciones y acciones específicas sin la necesidad de acudir a otros canales o realizar trámites presenciales, lo que agiliza el proceso y reduce la carga de trabajo para el personal.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



RG-M01-P01-05.01

- Mejora en la toma de decisiones: el CRM integrado proporciona datos y análisis en tiempo real sobre las interacciones con los clientes, el rendimiento del servicio y otros indicadores clave. Esto facilita la toma de decisiones basada en información precisa y actualizada. Los informes y análisis generados por el CRM permiten identificar patrones, tendencias y oportunidades de mejora, lo que ayuda a tomar decisiones estratégicas para optimizar la gestión de los clientes y el servicio en general.
- Aumento de la productividad y reducción de costos: La automatización de tareas y procesos mediante el CRM integrado reduce la carga de trabajo manual y aumenta la productividad del personal. Los empleados pueden enfocarse en actividades de mayor valor agregado, como la atención personalizada y la resolución de problemas complejos. Además, al mejorar la eficiencia operativa y optimizar los procesos, se reducen los costos operativos y se aprovechan mejor los recursos disponibles.
- Alta disponibilidad de la red de datos intuitiva que aprende, se adapta y protege, implementada en el ISSFA desde el año 2021, garantizando el acceso a los servicios informáticos a nivel nacional.
- Acceso a los servicios informáticos en línea, a la información actualizada sobre beneficios y servicios e impulso a la transformación digital del ISSFA y mejorar la capacidad para adaptarse a las demandas cambiantes.
- Evitar costos adicionales asociados con brechas de seguridad, pérdida de productividad debido a problemas técnicos y posibles interrupciones del servicio.
- Al disponer la garantía técnica y las suscripciones activas de los sistemas de comunicaciones y seguridad del ISSFA se dispone de una herramienta de seguridad informática adicional que incluye la protección de información personal y confidencial, así como salvaguardias adicionales para prevenir el acceso no autorizado o el robo de datos.
- Renovar la garantía técnica y las suscripciones brinda acceso continuo al soporte técnico del fabricante; esto permite al ISSFA recibir asistencia y orientación de expertos en caso de problemas técnicos o incidentes de seguridad. El soporte técnico puede ser fundamental para resolver problemas de manera rápida y efectiva, minimizando así el impacto en las operaciones y la seguridad.
- Las renovaciones de suscripciones de Cisco pueden ser necesarias para cumplir con regulaciones y estándares de seguridad específicos. Al mantener las suscripciones actualizadas, el ISSFA puede asegurarse de que sus prácticas de seguridad estén alineadas con los requisitos legales y normativos, evitando sanciones y posibles problemas legales.
- Renovar la garantía técnica y las suscripciones de Cisco ayuda a proteger la inversión realizada en la infraestructura de red. Al mantener los dispositivos actualizados y bien respaldados por el soporte técnico, el ISSFA puede extender la vida útil de los equipos y maximizar su rendimiento y valor a lo largo del tiempo.
- Contar con la plataforma tecnológica requerida para la provisión de los servicios informáticos actuales como: aplicaciones, bases de datos, middleware, analítica,



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



RG-M01-P01-05.01

reportería, automatización de procesos BPM, virtualización, gestión documental, respaldos de servidores.

- Proveer la plataforma tecnológica necesaria para la adopción de nuevas tecnologías como: contenedores (integra todo lo necesario para ejecutar una aplicación), DevOps (conjunto de prácticas que agrupan el desarrollo de software y las operaciones de TI), microservicios (desarrollo de aplicaciones ágiles orientadas a la nube nativa).
- Reutilizar los equipos servidores y almacenamiento salientes a fin de fortalecer la plataforma tecnológica de respaldo y Data Center Alterno en la Regional Litoral.

9 REGISTRO DE INTERESADOS QUE INTERVIENEN EN EL PROYECTO

Enunciar los interesados que intervendrán en el proyecto y su rol dentro del mismo, considerando el grado de poder y de interés de los mismos, siendo 1 el grado más bajo y 5 el grado más alto.

Nombre del Interesado	Posición / Cargo	Rol en el Proyecto	Grado de Poder (1 a 5)	Grado de Interés (1 a 5)	Calificación (PX I)	Estrategia
Grab. Frank Landázuri	Director General	Patrocinador	5	5	25	Gestionar atentamente
CrnI. Marco Ojeda	Jefe de Planificación (E)	Director del proyecto	4	5	20	Gestionar atentamente
Tcrn. Richard Arias	Jefe de la UTIC	Líder Técnico	3	5	15	Mantener informado
Ing. Toaso José Luis	Jefe de atención al cliente	Líder funcional	3	5	15	Mantener informado

10 EQUIPO DE TRABAJO INICIAL

Nombre y nivel de autoridad del patrocinador ejecutivo, director del proyecto y otros miembros identificados a la fecha.

Nombre	Rol	Organización / Área	e-mail
Grab. Frank Landázuri	Patrocinador	Director General	flandazuri@ISSFA.mil.ec
CrnI. Marco Ojeda	Director del proyecto	Coordinador de agencias	mojeda@ISSFA.mil.ec
Tcrn. Richard Arias	Líder Técnico	Jefe de la UTIC	rarias@issfa.mil.ec

- Patrocinador: Ejecutivo responsable de proveer el apoyo apropiado para el proyecto y asegurar la inversión requerida
- Director del proyecto: El Director del proyecto contará con todos los recursos, los mismos que se asignarán al presupuesto de los años 2023, 2024, 2025 y 2026. Será responsable



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



RG-M01-P01-05.01

de todas las coordinaciones funcionales y técnicas hasta la entrega a satisfacción del proyecto.

11 REQUISITOS DE APROBACIÓN DEL PROYECTO

El proyecto debe implementar una serie de funcionalidades que permiten al instituto optimizar la forma en que interactúan con sus asegurados, comprendiendo sus necesidades y brindando un servicio más personalizado. El desarrollo del proyecto implica una planificación cuidadosa y la consideración de varios requerimientos clave para garantizar su éxito. A continuación, se menciona una lista de requerimientos que se debe tener en cuenta:

- Definición de objetivos y alcance: Establecer metas claras para el proyecto, como mejorar la satisfacción del asegurado, definir el alcance del proyecto y las funcionalidades específicas que se implementarán.
- Identificación de datos y procesos: Determinar los tipos de datos del asegurado que se recopilarán y almacenarán en el sistema de relacionamiento. Analizar los procesos actuales de interacción con el afiliado y cómo se integrarán en la nueva plataforma.
- Integración con sistemas existentes: Evaluar cómo el nuevo sistema se integrará con otras herramientas y sistemas utilizados en el instituto, para garantizar una comunicación fluida y una visión completa del afiliado.
- Personalización y configuración: Configurar el sistema de acuerdo con las necesidades específicas de la organización, como campos personalizados, flujos de trabajo automatizados y reglas de negocio.
- Capacitación del personal: Proporcionar capacitación a los empleados que utilizarán el sistema para garantizar que comprendan cómo funciona, cómo ingresar y acceder a datos, y cómo utilizar eficazmente las funcionalidades.
- Gestión del cambio: Preparar a los empleados para adaptarse a la nueva forma de trabajo y al uso del sistema. Comunicar los beneficios del sistema y cómo mejorará sus procesos de trabajo.
- Seguridad y privacidad de datos: Implementar medidas de seguridad sólidas para proteger la información confidencial del afiliado y cumplir con las regulaciones de privacidad de datos.
- Pruebas y validación: Realizar pruebas exhaustivas del sistema para asegurarse de que todas las características funcionen correctamente y se ajusten a los requisitos. Validar su rendimiento en escenarios del mundo real.
- Medición y análisis: Establecer métricas clave para evaluar el rendimiento del proyecto, como la mejora en la retención de clientes o la eficiencia en la gestión de interacciones. Utilizar análisis para medir el éxito y realizar ajustes según sea necesario.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



RG-M01-P01-05.01

- Soporte continuo: Establecer un plan de soporte y mantenimiento a largo plazo para garantizar que el sistema siga funcionando de manera óptima y se mantenga actualizado con los cambios en las necesidades y tecnologías.
- Participación de la alta dirección: Obtener el apoyo y la participación activa de la alta dirección en el proyecto para asegurar recursos adecuados y un enfoque estratégico.
- Comunicación con los clientes: Informar a los clientes sobre la implementación del nuevo sistema, cómo beneficiará su experiencia y cómo se utilizarán sus datos para brindar un mejor servicio.
- Renovación de la infraestructura de TI: mantener la disponibilidad de los servicios informáticos del Instituto mediante el reemplazo del equipamiento de procesamiento y almacenamiento que se encuentra en obsolescencia técnica, incrementando la capacidad procesamiento y almacenamiento.
- Renovación de las garantías y suscripciones de la infraestructura de comunicaciones: Mantener las funcionalidades Cisco actualizadas en los componentes de networking, comunicaciones unificadas y seguridad informática.

REQUISITO	DESCRIPCIÓN	ENTEGABLES PRINCIPALES	RESPONSABLES
Perfil del Proyecto	Contiene la información básica del proyecto como es el propósito, justificación, objetivos, etc.	Perfil de proyecto aprobado	Líder del Proyecto, Técnico de Proyectos
Estudio de mercado	Documento para establecer el presupuesto referencial del proyecto	Estudio de mercado legalizado	Líder del Proyecto, Supervisor del Proyecto
Plan de Gestión del Proyecto	Documento que define en detalle el proyecto, en el que se describe el modo en que el proyecto será ejecutado, monitoreado y controlado	Plan de Gestión aprobado	Líder del Proyecto Supervisor del Proyecto
Informe de Factibilidad	Documento que sustenta los datos específicos referente a los productos a obtener, la justificación de la necesidad del proyecto; los análisis técnicos, socios económicos - financieros, beneficios del proyecto; el criterio costo-efectividad para establecer cuál es la mejor alternativa o solución; estudios de mercado; análisis de la normativa y su afectación en el proyecto; gestión de riesgos, contratación de bienes y/o servicios entre otros,	Informe de Factibilidad legalizado	Técnico de Proyectos, Supervisora Técnica de Proyectos
Solicitudes de compra de bienes o contratación de servicios, obras o consultoría	Pedidos de contratación a través del portal de compras públicas	Solicitud aprobada	Líder del proyecto, Coordinador General Administrativo Financiero
Certificaciones Presupuestarias	Certificación de presupuesto asignado para la implementación de éste proyecto por parte de la Dirección Financiera	Certificación Presupuestaria aprobada	Dirección Financiera
Proceso de para la compra de bienes o contratación de servicios, obras o consultoría	Información técnica de los requerimientos de la contratación del servicio		Líder del Proyecto Contratación Pública



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



RG-M01-P01-05.01

Contrato de prestación de servicios	Documento habilitante para que la empresa contratada pueda prestar los servicios acordes con todas las cláusulas especificadas en el contrato	Contrato legalizado por el ISSFA y la empresa contratada	Líder del proyecto, Director General, Área Jurídica
Acta de entrega – recepción del proyecto	Para la finalización del proyecto, el Líder verifica los entregables estipulados en el contrato de prestación de servicios y genera un acta en la que se debe indicar los hallazgos encontrados en el proceso de implementación del proyecto, con el propósito de que el proyecto sea finalizado en los tiempos y condiciones previstas por las dos partes (Proveedor Externo e ISSFA).	Acta de Entrega-Recepción legalizada.	Líder del proyecto Supervisor del Proyecto
Informe final	Contiene toda la información sobre la ejecución del proyecto	Informe legalizado	Líder del Proyecto

12 PRESUPUESTO PRELIMINAR DEL PROYECTO

CONCEPTO	MONTO	PARTIDA
Renovación de la garantía técnica y suscripciones de los equipos tecnológicos de networking, seguridad informática y comunicaciones unificadas del ISSFA	\$ 545.000,00	Arrendamiento y Licencias de Uso de Paquetes Informáticos Egresos por arrendamiento de paquetes informáticos, licencias de software y páginas web 7.3.0702
Renovación de la infraestructura de procesamiento y almacenamiento para el data center del ISSFA	\$ 547.500,00	Equipos, Sistemas y Paquetes Informáticos 8.4.0107
	\$ 2.500,00	Mantenimiento y reparación de Equipos y Sistemas Informáticos 5.3.0704
Adquisición de un sistema de Relacionamento con el Afiliado (CRM)	\$398.000,00	Equipos, sistemas y paquetes informáticos 7.3.1407
Contratación de personal	\$28.558,76	Servicios personales por contrato 7.1.0510
TOTAL	\$1.521.558,76	

13 FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO

- Gestión Efectiva del Cambio:** La adquisición de un sistema de relacionamiento con el afiliado y la repotenciación de la infraestructura tecnológica implican cambios en los procesos y la cultura de la organización. Es fundamental gestionar el cambio de manera efectiva para garantizar la aceptación y adopción por parte de los empleados y los usuarios finales.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



RG-M01-P01-05.01

- **Gestión de Proyecto Eficiente:** La gestión del proyecto, incluida la planificación, programación, asignación de recursos y seguimiento, debe llevarse a cabo de manera eficiente para asegurar que el proyecto se complete dentro del tiempo y el presupuesto establecidos.
- **Participación Activa de los Stakeholders:** Involucrar a las partes interesadas clave, como los empleados, los afiliados y otros usuarios, en el proceso de diseño y desarrollo del sistema de relacionamiento es esencial para garantizar que se satisfagan sus necesidades y expectativas.
- **Integración de Canales de Atención:** Garantizar la correcta integración de los canales de atención, incluyendo el Call Center, la página web, el chatbot y la atención presencial, para lograr una experiencia del cliente coherente y eficiente.
- **Ciberseguridad y Cumplimiento Normativo:** Dado que el proyecto implica la gestión de datos sensibles y la infraestructura tecnológica, es fundamental asegurar la ciberseguridad y el cumplimiento de las regulaciones de privacidad de datos.
- **Formación y Capacitación:** Proporcionar formación y capacitación adecuada a los empleados que utilizarán el nuevo sistema y la infraestructura tecnológica para garantizar su uso efectivo y seguro.
- **Mantenimiento Preventivo y Correctivo:** Establecer un plan de mantenimiento preventivo y correctivo para la infraestructura tecnológica, incluyendo servidores y sistemas de almacenamiento, para garantizar la continuidad de las operaciones.
- **Satisfacción del Cliente:** Evaluar continuamente la satisfacción del asegurado y de otros usuarios con el sistema de relacionamiento y los servicios ofrecidos. Esto implica la recopilación de retroalimentación y la realización de ajustes según sea necesario.
- **Gestión de Riesgos:** Identificar, evaluar y gestionar los riesgos asociados al proyecto, incluidos los riesgos tecnológicos, financieros y operativos, para evitar interrupciones no planificadas y desviaciones significativas en el presupuesto.
- **Optimización de Recursos:** Asegurarse de que los recursos, incluidos el personal, el equipo y el presupuesto, se utilicen de manera eficiente y se asignen según sea necesario para cumplir con los objetivos del proyecto.

14 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS ENTREGABLES

- Anexo A “Términos de Referencia para la Renovación de la garantía técnica y suscripciones de los equipos tecnológicos de networking, seguridad informática y comunicaciones unificadas del ISSFA”.
- Anexo B “Especificaciones Técnicas para la Renovación de la infraestructura de procesamiento y almacenamiento para el data center del ISSFA”.
- Anexo C “Especificaciones Técnicas para la Adquisición de un sistema de Relacionamiento con el Afiliado (CRM)”.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



RG-M01-P01-05.01

15 CRITERIOS DE ACEPTACIÓN DE LOS ENTREGABLES

CONCEPTOS	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN
1. TÉCNICOS	Que se cumplan con las especificaciones técnicas y términos de referencia establecidos en los procesos de contratación pública.
2. DE CALIDAD	La implementación de equipamiento tecnológico y los bienes o servicios entregados deberán cumplir con los parámetros de calidad identificados en las especificaciones técnicas y/o términos de referencia.
3. ADMINISTRATIVOS	Cumplir ágilmente con el cronograma del proceso de contratación y de ejecución.
4. COMERCIALES	Realizar los procesos de contratación pública cumpliendo la norma establecida para cada caso.
5. SOCIALES	Contar con capacitación para personal de UTIC en el manejo del equipamiento y servicio contratado.

16 FASES E HITOS DE LOS ENTREGABLES

Resumen de Hitos	Fecha
Inicio del proyecto	Noviembre 2023
Planificación	Diciembre 2023
Ejecución	Enero 2024
Control y seguimiento	Enero 2024 - Diciembre 2024
Cierre del proyecto	Diciembre 2024

17 RESTRICCIONES Y SUPUESTOS DEL PROYECTO

17.1 RESTRICCIONES

- El plazo de ejecución del proyecto es de 1 año
- Presupuesto limitado
- El alcance del proyecto no podrá ser disminuido.
- Recursos humanos insuficientes
- Regulaciones y cumplimiento normativo

17.2 SUPUESTOS

- Se cuenta con el presupuesto necesario para la ejecución durante el plazo del proyecto.
- El proceso precontractual de contratación se realizará en el tiempo establecido.
- El tiempo de entrega de equipos por parte del fabricante tomará alrededor 6 meses por los problemas de logística y producción de semiconductores a nivel mundial.
- Los procesos que serán implementados, actualizados y/o automatizados serán los aprobados en el manual de procesos del Instituto.
- Las unidades de apoyo ejecutarán sus procesos en forma ágil y oportuna.



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



RG-M01-P01-05.01

- El cronograma ha estimado el peor de los escenarios a fin de garantizar la consecución de los objetivos del proyecto.

18 RIESGOS INICIALES DEL PROYECTO

Identificación inicial de riesgos, los cuales hacen referencia a eventos o condiciones con incertidumbre que, si ocurren, tienen un efecto negativo y amenaza el logro de un resultado.

- Selección inadecuada de la solución CRM
- Falta de planificación y recursos
- Resistencia interna
- Problemas de seguridad y privacidad
- Integración con sistemas existentes
- Expectativas poco realistas
- Falta de alineación con las necesidades del cliente
- Falta de liderazgo y apoyo ejecutivo
- Interrupción de los servicios
- Falta de planificación de contingencia
- Impacto en el rendimiento y escalabilidad
- Incompatibilidades y problemas de configuración
- Pérdida de funcionalidades
- Impacto en el rendimiento de la red

19 REFERENCIAS

Documento	Descripción	Ubicación del documento

20 CONTROL DE CAMBIOS HISTÓRICOS

Se refiere al registro de las modificaciones o actualizaciones del perfil del proyecto.

Descripción del cambio	Fecha de ejecución	Realizado por	Solicitado por	Versión
Elaboración	1/12/2023	Crnl. Marco Ojeda Tcrn. Richard Arias	Grab. Frank Landázuri	1
Elaboración	15/12/2023	Crnl. Marco Ojeda Tcrn. Richard Arias	Grab. Frank Landázuri	2



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



RG-M01-P01-05.01

21 ANEXOS

- Anexo A “Términos de Referencia para la Renovación de la garantía técnica y suscripciones de los equipos tecnológicos de networking, seguridad informática y comunicaciones unificadas del ISSFA” y Estudio de Mercado.
- Anexo B “Especificaciones Técnicas para la Renovación de la infraestructura de procesamiento y almacenamiento para el data center del ISSFA” y Estudio de Mercado.
- Anexo C “Especificaciones Técnicas para la Adquisición de un sistema de Relacionamiento con el Afiliado (CRM)” y Estudio de Mercado.
- Anexo D “Acta de Constitución del Proyecto”
- Anexo E “EDT del proyecto”
- Anexo F “Cronograma del proyecto”
- Anexo G “Matriz de Riesgos”
- Anexo H “Informe sobre servidores”