

* Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Unidad de Servicios de Atención a Afiliados, Beneficiarios y Empleadores

PROYECTO: DG I007 Diseño e Instalación de una plataforma de telecomunicaciones con facilidades de Contact Center para gestión de contacto con los afiliados para: procesos de recuperación de cartera, seguimiento de trámites de los afiliados

Líder del Proyecto:	Chamorro V., Raúl Patricio (rchamorro@iess.gob.ec)		
Patrocinador Ejecutivo:	Guevara Llanos, Roberto	Programas Relacionados:	
Titular:	Rodríguez Jiménez, Guilber Ricardo	Prioridad:	4
Tipo de Proyecto:	Tecnología	Retorno Económico:	0.00
CUP:		TIR:	0.00 %
Objetivos Operativos:	2	VAN:	0.00
Viabilidad Técnica:	Media	Estimado Al Fin Del Proyecto:	4,596,000.00
Tipo de Ppto. Externo:		Fecha de Inicio - Fecha de Fin:	01/01/2015 - 01/01/2016
Fecha de última actualización:	04/08/2015	Fecha de Fin Base:	-
Modificado por:	Chamorro V., Raúl Patricio	Fecha del siguiente Hito:	11/05/2015

DATOS GENERALES

Descripción
<p>SITUACIÓN ACTUAL: El Contact Center del IESS es contratado a un proveedor y es exclusivamente para citas médicas</p> <p>PROPÓSITO: Contar con una plataforma de telecomunicaciones propia del IESS con facilidad de Contact Center para incorporar todos los servicios que ofrece el IESS en un solo canal de comunicación telefónico e inclusive para gestionar redes sociales</p> <p>PRODUCTO: Plataforma de telecomunicaciones con facilidades de Contact center que maneje contactos entrantes y salientes de voz, datos, email, redes sociales.</p>
Beneficios Cualitativos
<ol style="list-style-type: none"> Mejora la imagen y percepción de servicio que tienen los afiliados Contar con herramientas tecnológicas modernas que apalanquen las estrategias de comunicación Incorporar nuevas alternativas de contactabilidad que los afiliados requieren
Tipo de Beneficiario
<p>CLIENTE INTERNO: Las áreas del IESS que requieren realizar gestiones de cobro, notificaciones de resultados de trámites, actualización de información contarán con las herramientas para realizar este tipo de gestiones.</p> <p>CLIENTE EXTERNO: Los afiliados, usuarios y público en general contarán con un canal moderno y ágil para contactarse con el IESS</p>
Restricciones
<p>TIEMPO: Retrasos en el levantamiento de la información puede dilatar el cierre del proyecto en el tiempo planificado Si no se cuenta con la situación geográfica definida donde se instalará plataforma tecnológica retrasará su ejecución.</p> <p>COSTO: Variación en el presupuesto referencial que se obtuvo por cotizaciones.</p> <p>ALCANCE: Si las áreas involucradas no establecen requerimientos se retrasará la ejecución</p>

Fase Actual:	Anteproyecto	Definición	Planeación	Ejecución	Cierre	Completado	Congelado	Cancelado
--------------	--------------	------------	-------------------	-----------	--------	------------	-----------	-----------

AVANCE FÍSICO DEL PROYECTO

% TIEMPO TOTAL TRANSCURRIDO

AVANCE FÍSICO PROGRAMADO VS. REAL

Transcurrido: 59.18 %
 Fecha de Inicio: 01/01/2015 Fecha de Fin: 01/01/2016

Porcentaje de Avance												
Año	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2015	Avance programado acumulado											
	7 %	7 %	7 %	7 %	15 %	24 %	36 %	52 %	90 %	90 %	90 %	100 %
	Avance real acumulado											
	7 %											
Estado												

RESÚMENES EJECUTIVOS (MÁS RECIENTES)

Resúmenes Ejecutivos	Modificado por	Fecha de última actualización
<p>JULIO 2015 La COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS CORPORATIVOS conjuntamente con la DNTI, están desarrollando un nuevo proyecto que incluye una solución de CALL CENTER para el IESS. Se remite el memorando IESS-DPNR-2015-0159-M solicitando se designe un nuevo líder de proyecto y se sugiere que a hasta que se defina las directrices se proceda a CONGELAR el proyecto DG I007 Diseño e Instalación de una plataforma de telecomunicaciones con facilidades de Contact Center para gestión de contacto con los afiliados para: procesos de recuperación de cartera, seguimiento de trámites de los afiliados</p>	Chamorro V., Raúl Patricio	04/08/2015 - 11:42 AM
<p>JUNIO 2015: El 15 de junio se presento al nuevo jefe de la USAABE el perfil y ficha del proyecto La DNTI esta realizando un nuevo estudio técnico para la implementación de una plataforma tecnológica de Contact Center El 22 de junio se envía información para dimensionamiento a la ing. Verónica Pilco de la DNTI El 29 de junio se realiza una reunión en la Coordinación de Servicios Corporativos para exponer las características del proyecto planteado por la USAABE y poner a consideración la ejecución del proyecto El 30 de junio se presenta un análisis de los esquemas de servicio para decidir que modelo se acopla mejor a la estrategia de servicio apalancada por Contact Center</p>	Chamorro V., Raúl Patricio	04/08/2015 - 11:36 AM
<p>MAYO 2015: se procedió a reprogramar los pagos del proyecto ya que al momento existen problemas con la obtención de certificación PAC y TDR. - Desde el 23 de abril 2015 no tiene Jefe la USAABE por lo que no se ha podido enviar el pedido de modificación al PAC - Se presento el estado del proyecto a los vocales del Consejo para que definan la continuidad o posterguen el proyecto - La Dirección Nacional de Planificación y la Dirección Nacional de Procesos revisaron el alcance del proyecto para analizar su traspaso a otras unidades ejecutoras</p>	Chamorro V., Raúl Patricio	27/05/2015 - 12:41 PM
<p>ABRIL 2015 - Se efectuó un Taller de socialización para la ejecución del Portafolio de proyectos, convocado por DNPL en el cual indican que para la obtención de las certificaciones PRESUPUESTARIAS se debe contar con: Las certificaciones PAC y para la obtención de las mismas indican que necesitan se realice una Resolución Motivada del Director General para el movimiento de partidas del proyecto aprobado, y detalle de los ítems que corresponde a cada proyecto. - Los TDR con el aval de la DNA o la Secretaria de Contratación según corresponda. Hito asociado 3. - Debido al cambio de autoridades en la institución, no se ha podido dar continuidad del trabajo con las áreas involucradas, para poder solicitar la resolución motivada a la DG el Jefe de la USAABE, debe firmar esta petición, pero al momento no se ha designado al mismo.</p>	Chamorro V., Raúl Patricio	30/04/2015 - 03:08 PM

RESÚMENES EJECUTIVOS (MÁS RECIENTES)

Resúmenes Ejecutivos	Modificado por	Fecha de última actualización
- Las revisiones con la DNTI, no se han realizado considerando que los técnicos designados indican que por los cambios de autoridades aún no cuentan con las directrices por parte del Director DNTI para continuar con las revisiones, por lo antes expuesto no hay avance en el proyecto, los hitos asociados a la obtención de partidas, validación de tdr, inicio del proceso de contratación y demás que deben cumplirse hasta la fecha, se encuentran con retraso, se deberá realizar un ajuste a las fechas de los hitos.		
MARZO 2015: - El Director de la DNTI, solicita que se revise nuevamente los TDR por lo que conforma un nuevo equipo técnico, - En el área de PRESUPUESTO indican que necesitan se realice una Resolución Motivada del Director General para el movimiento de partidas del proyecto aprobado, en relación a la RES-CD-475. - El área de PLANIFICACIÓN debe remitir información al área de PRESUPUESTO para que se proporcione el número de partida para completar la resolución motivada. Hito asociado: 3	Chamorro V., Raúl Patricio	30/04/2015 - 03:06 PM
FEBRERO 2015: Se revisó con la DNTI los requerimientos y se solicitó el pronunciamiento y aval técnico. La aprobación del presupuesto esta detenido en el área de PRESUPUESTO debido a que no tienen la autorización del movimiento de partidas por parte de PLANIFICACIÓN Hito asociado: 3	Chamorro V., Raúl Patricio	30/04/2015 - 03:06 PM
ENERO 2015: Se solicitó actualización de partidas presupuestarias 2015 Hito asociado: 3	Chamorro V., Raúl Patricio	30/04/2015 - 03:05 PM
DICIEMBRE 2014: Se presento Términos de Referencia para aprobación del proyecto a Dirección General Hito asociado: 4	Chamorro V., Raúl Patricio	30/04/2015 - 03:05 PM
NOVIEMBRE 2014: Revisión de las especificaciones técnicas en la DNTI. Hito asociado: 4	Chamorro V., Raúl Patricio	30/04/2015 - 03:04 PM
OCTUBRE 2014: Aprobación del proyecto en Planificación. Hito asociado: 2	Chamorro V., Raúl Patricio	30/04/2015 - 03:02 PM

PROBLEMAS ABIERTOS DEL PROYECTO

Problema	Fecha de última actualización	Responsable	Urgencia	Impacto	Calificación	Acciones Cerradas / Totales
Reasignación de partidas presupuestarias por Item	30/04/2015	Raúl Patricio Chamorro V.	80	50	40	0/0
Cambio de autoridades en la DNTI ha causado retrasos en la revisión de los TDR	30/04/2015	Raúl Patricio Chamorro V.	50	50	25	0/0
Retraso de Gestión Financiera al emitir las partidas presupuestarias	30/04/2015	Raúl Patricio Chamorro V.	50	40	20	0/0
Certificación de partidas presupuestarias del año 2015	29/01/2015	Raúl Patricio Chamorro V.	50	40	20	1/1

Problemas cerrados: 1, Abiertos: 4

Riesgos cerrados: 1, Abiertos: 0

LOCALIDADES

Localidad de Impacto	
1	Nacional - Nivel 1 > Nacional - Nivel 2 > Nacional - Nivel 3

HITOS

Hito	Categoría	Fecha Comprometida	Fecha Estimada	Fecha Real	A tiempo	Hito Cumplido	Avance Físico
1 DEFINICIÓN: Documentación del proyecto conforme a los	3. Planeación	01/01/2015		01/01/2015		Sí	3.0

HITOS

	Hito	Categoría	Fecha Comprometida	Fecha Estimada	Fecha Real	A tiempo	Hito Cumplido	Avance Físico
	lineamientos de la DNPL (Perfil y ficha), enviada.							
2	DEFINICIÓN: Ficha y Perfil, aprobados	2. Definición	01/01/2015		01/01/2015		Sí	4.0
3	PLANEACIÓN: Estudio de mercado entregado	3. Planeación	11/05/2015	11/05/2015			No	2.0
4	PLANEACIÓN: Certificación PAC / Certificación Presupuestaria, asignada	3. Planeación	20/05/2015	20/05/2015			No	2.0
5	PLANEACIÓN: TDR Validados	3. Planeación	22/05/2015	22/05/2015			No	2.0
6	PLANEACIÓN: Proceso, iniciado.	3. Planeación	26/05/2015	26/05/2015			No	2.0
7	EJECUCIÓN: Adjudicación del Contrato iniciado	4. Ejecución	02/06/2015	02/06/2015			No	1.0
8	EJECUCIÓN: Contrato suscrito.	4. Ejecución	10/06/2015	10/06/2015			No	1.0
9	EJECUCIÓN: Proceso Iniciado	4. Ejecución	25/06/2015	25/06/2015			No	5.5
10	EJECUCIÓN: Cronograma de trabajo entregado	4. Ejecución	30/06/2015	30/06/2015			No	1.5
11	EJECUCIÓN: Instalación y configuración en servidores (Test, Desarrollo y Producción) entregado	4. Ejecución	28/07/2015	28/07/2015			No	5.0
12	EJECUCIÓN: Configuración de terminales entregado	4. Ejecución	30/07/2015	30/07/2015			No	7.0
13	EJECUCIÓN: Integraciones Contact Center, y todos los sistemas de la institución entregado	4. Ejecución	28/08/2015	28/08/2015			No	8.0
14	EJECUCIÓN: Pruebas y puesta en funcionamiento de las integraciones entregado	4. Ejecución	31/08/2015	31/08/2015			No	8.0
15	EJECUCIÓN: Acompañamiento en sitio entregado	4. Ejecución	01/09/2015	01/09/2015			No	5.0
16	EJECUCIÓN: Transferencia de conocimiento a Administradores entregado	4. Ejecución	01/09/2015	01/09/2015			No	8.0
17	EJECUCIÓN: Transferencia de conocimiento a Supervisores entregado	4. Ejecución	04/09/2015	04/09/2015			No	5.0
18	EJECUCIÓN: Transferencia de conocimiento a Técnicos entregado	4. Ejecución	07/09/2015	07/09/2015			No	5.0
19	EJECUCIÓN: Pruebas y puesta en funcionamiento de los equipos entregado	4. Ejecución	14/09/2015	14/09/2015			No	5.0
20	EJECUCIÓN: Instalación del aplicativo entregado	4. Ejecución	15/09/2015	15/09/2015			No	5.0
21	EJECUCIÓN: Transferencia de conocimiento a Usuarios finales internos entregado	4. Ejecución	17/09/2015	17/09/2015			No	5.0
22	CIERRE: Aceptación de productos entregados	5. Cierre	31/12/2015	31/12/2015			No	5.0
23	CIERRE: Acta entrega-recepción ejecutada	5. Cierre	31/12/2015	31/12/2015			No	5.0

HITOS

	Hito	Categoría	Fecha Comprometida	Fecha Estimada	Fecha Real	A tiempo	Hito Cumplido	Avance Físico
24	POST-PROYECTO: Mantenimiento preventivo entregado	6. Post-proyecto	31/12/2015	31/12/2015			No	0.0

INDICADORES DEL PROYECTO

	Indicador	Estado	Avance al Período	Meta	Resultado del Período	Fecha de Inicio	Último Período Actualizado
1	Porcentaje de personas capacitadas para el uso de la plataforma de Contact Center		-	-	-	01/04/2015	-

AVANCE FINANCIERO DEL PROYECTO

MONTO TOTAL DEL PROYECTO

% MONTO TOTAL DEVENGADO

Anticipo Total Entregado:	0.00
Estimado Al Fin Del Proyecto:	4,596,000.00 **
Monto Total del Proyecto:	4,596,000.00
Total Devengado:	0.00
% Monto Total Devengado:	0.00 %

% Monto Total Devengado: 0.00 %

***El Estimado al fin del proyecto se calcula con el devengado de años anteriores, mas el programado a devengar actual, mas el planeado de años futuros.*

Perfil Económico 2015				
	Años Previos	Año Actual (2015)	Años Futuros	Total
Ppto. Planeado	0.00	4,596,000.00	0.00	4,596,000.00
Ppto. Aprobado Inicial	0.00	4,596,000.00	0.00	4,596,000.00
Ppto. Codificado	0.00	4,596,000.00	0.00	4,596,000.00
Ppto. Comprometido	0.00	0.00	0.00	0.00
Planeado - Codificado (2015)		0.00		
Ppto. Programado a Devengar	0.00	4,596,000.00	0.00	4,596,000.00
Ppto. Devengado	0.00	0.00	0.00	0.00
Estimado a ejecutarse a fin de año	* 0.00	3,996,000.00	0.00	3,996,000.00
Variación Proyectada (Programado a Devengar - Estimado)	0.00	600,000.00	0.00	600,000.00
% de Programado a Devengar vs. Devengado	* 0.00 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %

* Ppto. Devengado

PROGRAMADO A DEVENGAR VS. DEVENGADO 2015

Presupuesto Mensual 2015							
Mes	Prog. a Devengar (Mensual)	Devengado (Mensual)	Prog. a Devengar (Acumulado)	Devengado (Acumulado)	Avance Acumulado	Estado	Avance Anual
Ene	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00 %		0.00 %
Feb	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00 %		0.00 %
Mar	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00 %		0.00 %

Presupuesto Mensual 2015							
Mes	Prog. a Devengar (Mensual)	Devengado (Mensual)	Prog. a Devengar (Acumulado)	Devengado (Acumulado)	Avance Acumulado	Estado	Avance Anual
Abr	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00 %		0.00 %
May	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00 %		0.00 %
Jun	1,748,800.00	0.00	1,748,800.00	0.00	0.00 %		0.00 %
Jul	627,200.00	0.00	2,376,000.00	0.00	0.00 %		0.00 %
Ago	0.00	0.00	2,376,000.00	0.00	0.00 %		0.00 %
Sep	0.00	0.00	2,376,000.00	0.00	0.00 %		0.00 %
Oct	0.00	0.00	2,376,000.00	0.00	0.00 %		0.00 %
Nov	600,000.00	0.00	2,976,000.00	0.00	0.00 %		0.00 %
Dic	1,620,000.00	0.00	4,596,000.00	0.00	0.00 %		0.00 %
Total	4,596,000.00	0.00					

OBJETIVOS ALINEADOS

Objetivos Operativos	
4	Incrementar el nivel de comunicación bidireccional con el Afiliado, Beneficiario y Empleador MEDIANTE la implementación y gestión de diferentes canales de contacto.
8	(*)Incrementar la eficiencia en la atención de los Asegurados MEDIANTE la optimización de los sistemas, procesos y técnicas de atención y contacto con el asegurado.

IMPACTO A SERVICIOS

Servicios	
IESS-002	SGSIF Atención en consulta externa
IESS-012	SGRT Prestación económica por riesgos de trabajo
IESS-015	SSC Atención médica, odontológica y de enfermería en el dispensario rural

ARCHIVOS DEL PROYECTO

	Descripción de Archivo	Archivo	Fecha de Alta
1	Hito 1 : Ficha y Perfil, aprobados.	Ficha_Contact-Center.xlsx	29/01/2015
2	Hito 4: Petición de certificaciones presupuestarias	IESS-USAABE-2015-0121-M.pdf	30/04/2015
3	Hito 5: Petición de Pronunciamiento de la DNTI al proyecto Contact Center	IESS-USAABE-2015-0106-M.pdf	30/04/2015
4	Hito 5: Petición de Pronunciamiento de la DNTI al proyecto Contact Center (se vuelve a insistir debido a que no se tiene respuesta de la DNTI)	IESS-USAABE-2015-0109-M.pdf	30/04/2015
5	memorando solicitando se definan las directrices respecto al proyecto y se sugiere se CONGELE el proyecto	IESS-DNPR-2015-0159-M.pdf	04/08/2015

EQUIPO DEL PROYECTO

Nombre	Rol	Puesto	Correo Electrónico
Arias Delgado, Francisco Adrian	Jefe de la unidad de Atención al afiliado, beneficiario y empleador	Jefe de la Unidad de Servicios de Atención a Afiliados, Beneficiarios y Empleadores	fariasd@iess.gob.ec
Arias Delgado, Francisco Adrian	Administrador	Jefe de la Unidad de Servicios de Atención a	fariasd@iess.gob.ec

Nombre	Rol	Puesto	Correo Electrónico
		Afiliados, Beneficiarios y Empleadores	
Chamorro V., Raúl Patricio	Líder Metodológico	Planificador	rchamorro@iess.gob.ec
Chamorro V., Raúl Patricio	Planificador	Planificador	rchamorro@iess.gob.ec