Servicio Nacional de Calidad y Salud Animal

Informe 12: Cierre de proyecto - Primera fase

Proyecto:	Servicio de Digitalización de Trámites CP N.º 20/2021 CONTRATO DE PRÉSTAMO BID Nº 4526/OC–PR

konecta

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

Septiembre 2022

EN REVISIÓN

Introducción

El presente informe corresponde al doceavo entregable del proyecto "Servicio de Digitalización de Trámites", contrato nro. 4526/OC-PR entre el BID y Konecta S.A. En las secciones siguientes se describen los ítems que conforman el presente entregable en concordancia con los términos de referencia; así también, se anexan las evidencias correspondientes.

Enmienda y reconfiguración del proyecto

Ha sido identificada la oportunidad de extender las funcionalidades del sistema de Trámites Digitales, implementando mejoras sustanciales en beneficio de SENACSA, las cuales implican:

- La implementación de un servidor de identidad centralizado para todos los sistemas de la institución.
- La implementación de un orquestador de servicios que permita la interacción en línea de sistemas de la institución mediante capa de servicios, y así mejorar sustancialmente el gobierno de datos de la institución.

Estos cambios poseen un impacto directo en las actividades del proyecto, de ahora en más "Trámites digitales primera fase", ingresando una etapa de **adaptación de trámites**.

El alcance de la enmienda a nivel de interacción entre sistemas implica integrar suficientemente al sistema SIGOR con el sistema de Trámites Digitales y así conseguir el primer caso de éxito de integración entre sistemas de la institución.

Como parte de la adaptación de trámites, serán identificados aquellos trámites "integrables con el SIGOR" y así será confeccionado un calendario de adaptaciones, el mismo formará parte integral del plan de trabajo de la segunda fase. Es decir, como parte de la primera fase del proyecto de trámites, serán implementados en ambiente productivo aquellos trámites que **no posean integración con el sistema SIGOR**; así también, el sistema de Trámites Digitales será implementado en ambiente productivo totalmente integrado con el **servidor centralizado de identidad.**

Entregables de fase 12 según Plan de Trabajo

La siguiente tabla lista los ítems que conforman el entregable 12 en concordancia con el plan de trabajo y **las adaptaciones de alcance que fueron surgiendo durante el desarrollo del proyecto**, indicando en cada caso el grado de culminación de cada uno.

Como referencia se listan los nombres y números de procesos priorizados a la fecha por SENACSA, de manera a referenciarlos en el presente informe mediante la numeración asignada a los mismos en el contexto de este proyecto.

1. Orden de trabajo para colecta de muestras de enfermedades y tuberculinización
2. Emisión De CVI (Certificado Veterinario Internacional) para envío de animales de compañía (Perros y Gatos)
3. Autorización para Exportación de Animales Vivos y Material Genético
4. Habilitación de Establecimientos de Productos y Subproductos de Origen Animal / Registro de Empresa / Registro de Firma

EN REVISIÓN

5. Habilitación de Establecimientos Mataderos y Frigoríficos / Registro de Empresa / Registro de Firma
6. Inspección para Habilitación o Renovación de Transportes de Productos, Sub-Productos y Derivados de Origen Animal
7. Registro Profesional Veterinario
8. Renovación de habilitación de Clínica, Peluquería, Consultorio Veterinario, Hospital Veterinario y Expendedoras de Productos Veterinarios
9. Solicitud de acceso a módulos del Sigor
10. Habilitación de Local de Cuarentena
11. Habilitación y Baja de establecimientos ganaderos para la exportación a la UE
12. Habilitación de Local de Playa de Lavado y Desinfección de Transporte de Ganado
13. Registro de Empresas/PJ
14. Habilitación de Centros Genéticos
15. Habilitación de Casas Expendedoras de Productos Biológicos y/o Centros de Distribución de Vacunas (CDV) de la Comisión de Salud Animal (CSA)
16. Solicitud de información estadística
17. Acreditación de profesionales veterinarios del sector privado
18. Actualización de marcas de propietarios de ganado
19. Volumen de producción de alimentos con destino a la alimentación animal
20. Actualización de datos de personas físicas y jurídicas
21. Alta de Usuarios (Personas Físicas)
22. Registro de establecimientos
23. Registro de firmas importador o exportador
24. Registro Nacional de Cabañas y Centros Genéticos de Bovinos para los programas sanitarios
25. Elaboración de dictámenes
26. Administración de usuarios vinculados para personas jurídicas.

Resumen de estado de trámites

Esta información es extraída directamente de la herramienta de gestión de proyectos **ClickUp**. Esta herramienta presenta vistas específicas compartidas con los representantes de UTIC y SENACSA, para un seguimiento transparente y en línea, eliminando la necesidad de elaboración de informes periódicos bajo demanda.

Para una mejor interpretación de los estados enunciados en este documento, se presenta el siguiente glosario:

PENDIENTE	El trámite ha sido identificado e incluido en la lista de trámites a digitalizar; sin embargo, no posee acciones iniciadas para avanzar con el trámite.
RELEVAMIENTO	Estado de relevamiento a nivel de procesos, documentaciones y flujos BPMN. Aún no se inician acciones de digitalización.
APROBADO POR DG	El flujo ha recibido la aprobación por la Dirección General, dueña del proceso. Se encuentra listo para iniciar su desarrollo.

EN REVISIÓN

EN DESARROLLO	Flujo en desarrollo de su versión digital.
VALIDACIÓN CON RESP.	Estado asignado a los dueños del proceso, debiendo estos dar retorno sobre validaciones requeridas por el equipo de desarrollo. El tiempo que se encuentre en este estado **no computa** como tiempo de desarrollo responsabilidad del equipo de Konecta.
PRUEBAS INTERNAS	La fase de desarrollo ha terminado y el equipo de QA de Konecta realiza pruebas internas.
PRUEBAS UAT	Se han concluido las pruebas internas y se encuentra en pruebas de aceptación con los usuarios.
AJUSTES UAT	Etapa de ajustes requeridos por los usuarios.
AJUSTES PRUEBAS INTERNAS	Etapa de ajustes requeridos por QA Konecta.
AJUSTES PRE-PRODUCCION	La versión digital del trámite ha sido validada por los dueños de proceso; sin embargo, existen ajustes menores indicados en el acta de aceptación que deben adecuarse para su pase a producción. Los trámites que se encuentren en este estado ya no deberán obligatoriamente probarse por usuarios finales nuevamente.
DETENIDO	Existe un impedimento que detiene el avance de las actividades.
EN PRODUCCIÓN	El trámite está listo para su implementación en producción. La implementación en producción puede dilatarse por cuestiones ajenas al equipo de desarrollo como aspectos logísticos, organizacionales y/o políticos de la institución: por ende, a efectos de la gestión del proyecto, el equipo de Konecta califica como **trabajo terminado *a los flujos digitalizados que poseen aprobación del usuario y se encuentran listos para su instalación en producción.***

EN REVISIÓN

Campos del resumen

- **Punto focal:** Responsable de SENACSA por el trámite o entregable.
- **Parecer favorable dueño del proceso:** Es un indicador que el usuario dueño del proceso ha indicado verbalmente o por escrito que el trámite se encuentra acorde a sus expectativas y se solicita avanzar con pruebas de tipo UAT o ajustes finales.
- **Acta de aceptación firmada:** Indica que el "Acta de aceptación del entregable" para el evento de pruebas de usuario (UAT) ha sido firmada. Esto podría implicar que se requieran ajustes en el estado "Ajustes pre-producción", de manera consensuada con los responsables del trámite.

EN PRODUCCIÓN 15 TAREAS	ORDEN ...	ESTADO	TRÁMITE
Alta de Usuarios (Personas Físicas)	1	EN PRODUCCIÓN	TR21
Registro de persona jurídica	2	EN PRODUCCIÓN	TR13
Actualización de datos de personas físicas y jurídicas	3	EN PRODUCCIÓN	TR20
Administración de usuarios vinculados para personas jurídicas	4	EN PRODUCCIÓN	TR26
Emisión De CVI (Certificado Veterinario Internacional) para envío de animales de compañía (Perros y Gatos)	5	EN PRODUCCIÓN	TR02
Registro Profesional Veterinario 1	6	EN PRODUCCIÓN	TR07
Solicitud de información estadística	9	EN PRODUCCIÓN	TR16
Habilitación de Local de Playa de Lavado y Desinfección de Transporte de Ganado	10	EN PRODUCCIÓN	TR12
Registro de firmas como importador o exportador	11	EN PRODUCCIÓN	TR23
Registro Nacional de Cabañas y Centros Genéticos de Bovinos para los programas sanitarios	13	EN PRODUCCIÓN	TR24
Habilitación de Local de Cuarentena	16	EN PRODUCCIÓN	TR10
Actualización de marcas de propietarios de ganado	18	EN PRODUCCIÓN	TR18
Renovación de habilitación de Clínica, Peluquería, Consultorio Veterinario, Hospital Veterinario y Expendedoras de Productos Veterinarios	20	EN PRODUCCIÓN	TR08
Volumen de producción de alimentos con destino a la alimentación animal 1	21	EN PRODUCCIÓN	TR19
Orden De Trabajo Para Colecta De Muestras y Tuberculinización, Enfermedades Bajo Programa del SENACSA y sus Diferenciales 7	22	EN PRODUCCIÓN	TR01

AJUSTES PRE-PRODUCCION 2 TAREAS	ORDEN ...	ESTADO	TRÁMITE
TR17: respuesta por parte de la Dra. Arguello con los números de CI de los profesionales veterinarios acreditados. 1	12	AJUSTES PRE-PRO...	TR09
Habilitación de Establecimientos Mataderos y Frigoríficos / Registro de Empresa / Registro de Firma	24	AJUSTES PRE-PRO...	TR05

PRUEBAS UAT 2 TAREAS	ORDEN ...	ESTADO	TRÁMITE
Elaboración de dictámenes 1	18	PRUEBAS UAT	TR25
Habilitación de Establecimientos de Productos y Subproductos de Origen Animal / Registro de Empresa / Registro de Firma	23	PRUEBAS UAT	TR04

AJUSTES PRUEBAS INTERNAS (4 TAREAS)	ORDEN ...	ESTADO	TRÁMITE
Inspección para Habilitación o Renovación de Transportes de Productos, Sub-Productos y Derivados de Origen Animal	7	AJUSTES PRUEBAS ...	TR06
Backoffice	15	AJUSTES PRUEBAS ...	Todos
Habilitación de Casas Expendedoras de Productos Biológicos y/o Centros de Distribución de Vacunas (CDV) de la Comisión de Salud Animal (CSA)	15	AJUSTES PRUEBAS ...	TR15
Registro de establecimientos	19	AJUSTES PRUEBAS ...	TR22
+ Nueva tarea			

AJUSTES UAT (1 TAREA)	ORDEN ...	ESTADO	TRÁMITE
Autorización para Exportación de Animales Vivos y Material Genético 1	14	AJUSTES UAT	TR03

PRUEBAS INTERNAS (2 TAREAS)	ORDEN ...	ESTADO	TRÁMITE
Acreditación de profesionales veterinarios del sector privado 1	8	PRUEBAS INTERNAS	TR17
Habilitación de Cabañas y Centros Genéticos para importación y exportación 1	17	PRUEBAS INTERNAS	TR14
+ Nueva tarea			

EN DESARROLLO (1 TAREA)	ORDEN ...	ESTADO	TRÁMITE
Habilitación y Baja de establecimientos ganaderos para la exportación a la UE	25	EN DESARROLLO	TR11

El trámite 11 continúa su desarrollo por su alta complejidad. En función a la experiencia en el desarrollo del proyecto, se estima un tiempo que contemple actividades de desarrollo, aseguramiento de calidad, pruebas y ajustes.

Aceptación de trámites

Para la aceptación de los trámites fueron identificados y definidos los siguientes escenarios:

- **Trámites sin integración con el sistema SIGOR:** Estos trámites son aprobados mediante "Acta de aceptación del entregable", firmado por los directores generales y dueños de proceso, siendo instalados en ambiente productivo.
- **Trámites con integración con el sistema SIGOR:** Esos trámites son aprobados mediante "Acta de aceptación del entregable - Fase 1". Es decir, los flujos de los trámites cumplen con todas las condiciones indicadas por los dueños de proceso durante los relevamientos y etapas de validación en el diseño; sin embargo, su implementación en ambiente productivo será postergada hasta la finalización de la etapa de "Adaptación de trámites" de la ejecución del proyecto de enmienda "Trámites digitales - Segunda etapa".

  Además, teniendo en cuenta que la integración automática de datos entre el sistema de trámites digitales y el sistema SIGOR, **los flujos y/o funcionalidades del sistema podrán ser adaptados** y esto conllevará revisiones de los dueños de proceso y sus correspondientes aprobaciones, siendo estas últimas actividades a ocurrir dentro del alcance de "Trámites digitales - segunda etapa".

EN REV

Actualmente el equipo técnico de Konecta se encuentra trabajando en la culminación de la aceptación de los flujos "Trámites digitales - Fase 1", para luego implementar las funcionalidades a nivel de código una vez que las etapas de implementación del **Orquestador de Servicios** haya finalizado. Una vez que el orquestador de servicios se encuentre funcional y los trámites hayan sido integrados con el sistema SIGOR en ambiente de desarrollo, podrán ser implementados en ambientes de homologación y posteriormente al ambiente de producción.

Elaboración de material de socialización

En cuanto a los materiales de socialización el equipo técnico de Konecta ha desarrollado, en coordinación con UTIC, videotutoriales de:

- **Capacitaciones técnicas de UTIC.** Esto se ha pensado dirigir como socialización a futuros equipos técnicos que deban mantener el sistema y/o deban conocer sobre las especificaciones técnicas del mismo, a criterio del SENACSA.
- **Videotutoriales.** Dirigido a usuarios externos del SENACSA, mostrando cómo ingresar al sistema y cómo crear nuevos usuarios.
- **Tutoriales.** Guía de manual de usuario dirigida a usuarios internos y externos. Esto sirve de socialización del correcto uso de la plataforma y como guía en línea del sistema.

Acompañamiento a áreas operativas para gestionar flujos de atención a los nuevos usuarios

En el marco del acompañamiento, se han realizado talleres con áreas operativas y áreas legales de diferentes direcciones para mitigar riesgos y promover el adecuado uso de la plataforma. Los principales desafíos son aquellos relacionados al cambio cultural que implica una dinámica digital en lugar de un esquema de documentos físicos.

Se han realizado capacitaciones al área técnica de UTIC en términos de arquitectura del sistema, diseño de flujos y gestión operativa del sistema para que exista capacidad instalada para brindar diagnóstico e interpretación de posibles errores ocurridos en ambiente productivo.

El equipo técnico de Konecta actuará como un soporte de segundo nivel para brindar apoyo al equipo técnico de UTIC en la adecuada resolución de los incidentes que interrumpen el adecuado funcionamiento del servicio. Sin embargo, es entera responsabilidad de Senacsa destinar recursos técnicos suficientes para asegurar estándares de disponibilidad y calidad del servicio a sus usuarios finales, tanto internos como externos.

El equipo técnico de UTIC será responsable de ser el soporte de nivel uno para atención de incidentes, debiendo capacitar adecuadamente a los funcionarios, realizar actividades de soporte a nivel de interfaces de usuario y solicitudes de asistencia, derivando al equipo técnico de Konecta aquellos casos que sean identificados como errores y así requieran intervención de personal técnico de desarrollo de software y/o base de datos.

EN REVISIÓN

Reportería del sistema

La implementación del módulo de reportes será dividida en dos etapas, una de informes críticos para la correcta operativa del sistema, a ser entregada en primera etapa y los demás reportes complementarios a lo largo de la segunda etapa (enero hasta abril).

#	Nombre reporte	Descripción de información a presentar	Primera fase
1	Estadístico de cantidad de solicitudes presentadas en periodos de tiempo.	Listado detallado de las solicitudes presentadas por solicitantes en un periodo de tiempo, de manera a determinar cuáles siguen en curso, cuáles ya fueron terminadas y los tiempos de duración asociados al proceso completo.	No
2	Usuarios back office y roles	Listado de gestión de usuarios para brindar capacidad de administración a UTIC. Listar los usuarios y sus roles asociados.	Sí
3	Usuarios solicitantes	Listar los usuarios registrados en el sistema, sus datos y su estado.	No
4	Histórico de trámites	Listar las actividades ejecutadas dentro de un proceso de solicitud, brindando visibilidad sobre el usuario encargado de la ejecución de la tarea, los tiempos asociados y los datos cargados en cada actividad. Capacidad de filtro por código de OT (solicitud) y fechas. Permite exportar el listado de actividades o el detalle de una tarea.	Sí
5	Listado de las solicitudes	Listar todas las solicitudes recibidas donde cada columna del informe en planilla electrónica sea un campo del formulario de solicitud. Permitir seleccionar por código de trámite y rango de fecha.	No
6	Listado de solicitudes pendientes y/o en ejecución.	Listar todas las solicitudes actualmente activas con un indicador de tiempo transcurrido desde su solicitud.	No
7	Listado de habilitaciones activas	Listar todas las solicitudes que tengan fecha de vigencia activa y hayan sido emitidas a través del sistema de trámites. Permite exportar los datos de la habilitación.	No
8	Listado de habilitaciones vencidas	Listar todas las solicitudes que tengan fecha de vigencia anterior a la actual y hayan sido emitidas a través del sistema de trámites. Permite exportar los datos de la habilitación.	No
9	Listar los registros veterinarios	Listar todos los registros veterinarios. Permitir exportar la lista completa o el detalle de UN registro.	No
10	Listar registros veterinarios acreditados	Listar todos los registros veterinarios. Permitir exportar la lista completa o el detalle de UN registro.	No

Implementación gradual de trámites

Se sugiere iniciar una implementación gradual de trámites que no dependan de integraciones automatizadas con el orquestador de servicios a ser implementado en una segunda fase. Se sugiere también que sea seleccionado un universo acotado de usuarios para la implementación gradual de trámites en ambiente productivo. Los objetivos serían

- Socializar la herramienta y difundir de manera controlada su uso, y
- Optimizar los procesos internos de soporte operativo de la herramienta en áreas como UTIC y las demás direcciones beneficiarias de los trámites.

El listado de trámites propuestos para su implementación gradual es:

1. **TR02** - Emisión De CVI (Certificado Veterinario Internacional) para envío de animales de compañía (Perros y Gatos)
2. **TR06** - Inspección para Habilitación o Renovación de Transportes de Productos, Sub-Productos y Derivados de Origen Animal
3. **TR07** - Registro Profesional Veterinario
4. **TR12** - Habilitación de Local de Playa de Lavado y Desinfección de Transporte de Ganado
5. **TR13** - Alta de empresas
6. **TR16** - Solicitud de información estadística
7. **TR17** - Acreditación de profesionales veterinarios del sector privado
8. **TR19** - Volumen de producción de alimentos con destino a la alimentación animal
9. **TR20** - Actualización de datos
10. **TR21** - Alta de personas físicas
11. **TR23** - Registro de firmas importador o exportador
12. **TR26** - Administración de usuarios vinculados para personas jurídicas

EN REVISIÓN

Matriz de riesgos del proyecto

Como parte de la gestión del proyecto, es mantenida una matriz de riesgos identificados del proyecto. Es importante comentar que se han identificado materializaciones de riesgos de alto impacto para el proyecto que podrán generar retrasos adicionales en la generación de los entregables.

El impacto de los retrasos podría tener repercusión en factores de

- **Tiempo:** Cronograma, fechas de entrega y duración total del proyecto,
- **Alcance:** Procesos identificados que deban implementarse como parte de la plataforma de expediente electrónico y que pudieran escapar a la cantidad de esfuerzo estimada y presentada en el plan de trabajo.
- **Costos:** Como impacto directo del incremento de los dos factores anteriores, los costos del proyecto crecerán en coherencia y proporción.

Servicio Nacional de CALIDAD Y SALUD ANIMAL — GOBIERNO NACIONAL — Paraguay de la gente

Matriz de Riegos - Proyecto SENACSA

Fecha de Actualización:	4/25/2022
Próxima Revisión:	25/05/2022

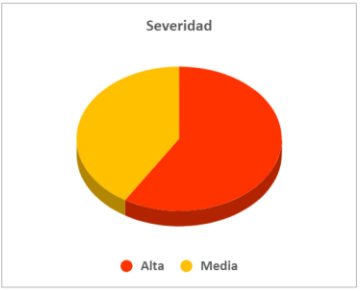
Nivel general de riesgo medio

Puntaje obtenido	4,17	Se requieren acciones de seguimiento

Historial de Versiones

Versión del Documento #	Fecha de Revisión	Autor de la modificación	Resumen de cambios
00	2/10/2022	KONECTA	Incorporación de 7 riesgos
01	4/24/2022	KONECTA	Incorporación de 11 riesgos Distinción con colores de responsables del riesgo
02	4/25/2022	KONECTA	Actualización de impacto y severidad de 17 riesgos identificados Promedio baja de impacto 5 a 4,17

Datos de los RIESGOS IDENTIFICADOS



			Nivel general de riesgo medio		4,17	
Identificación de Riesgos		Evaluación del Riesgo				
ID	Descripción del Riesgo	Estado del Riesgo	Severidad	Probabilidad de Ocurrencia	Puntaje (impacto resultante)	Responsable de acción
1	Flujogramas de procesos aprobados en forma tardía por parte de los dueños de procesos	Activo	Alta	Probable	6,00	SENACSA
2	Reuniones con dueños de procesos retrasadas por falta de respuesta de los convocados	Activo	Alta	Poco Probable	3,00	SENACSA
3	Reuniones de relevamiento repetidas por no tener el equipo responsable completo en las primeras reuniones	Activo	Media	Poco Probable	2,00	SENACSA
4	Plan de trabajo incumplido por retrasos en la culminación de los entregables, que hayan sido identificados en el Plan de Trabajo como responsabilidad del equipo SENACSA	Activo	Alta	Probable	6,00	SENACSA
5	Responsables del procesos ausentes por vacaciones y/o problemas de salud	Activo	Media	Poco Probable	2,00	SENACSA
6	Ambiente de homologación creado a destiempo por parte de responsables de SENACSA	Cerrado	Alta	Poco Probable	3,00	SENACSA
7	Ambiente de capacitación creado a destiempo por parte de responsables de SENACSA	Cerrado	Media	Probable	4,00	SENACSA
8	Ambiente de producción creado a destiempo por parte de responsables de SENACSA	Cerrado	Media	Probable	4,00	SENACSA
9	Procesos priorizados en forma tardía por parte de las autoridades de SENACSA	Activo	Media	Poco Probable	2,00	SENACSA

EN REV

10	Fuga de recursos humanos del equipo técnico	Activo	Alta	Probable	6,00	Konecta
11	El alcance de los entregables incrementa lo que conlleva a sobrecostos e incremento de tiempo	Activo	Alta	Probable	6,00	SENACSA / Konecta
12	Los entregables se retrasan por incumplimiento del equipo técnico, generando retrasos en el proyecto	Activo	Alta	Probable	6,00	Konecta
13	La resistencia al cambio de las áreas de negocio de SENACSA puede retrasar aprobaciones e implementaciones	Activo	Alta	Probable	6,00	SENACSA
14	Retrasos en los entregables pueden generar retrasos en pagos que impacten a la capacidad financiera del proyecto	Activo	Alta	Poco Probable	3,00	Konecta
15	Los entregables generados incumplen las expectativas de las partes interesadas	Activo	Media	Probable	4,00	Konecta
16	La integración con sistemas externos poseen mayor dificultad que la prevista, por ende se generan retrasos en el proyecto	Activo	Alta	Probable	6,00	Konecta
17	La nueva versión de los trámites digitales genera una redistribución de la carga operativa de las áreas de negocio de SENACSA, que deberá ser gestionada por la institución	Activo	Media	Altamente probable	6,00	SENACSA

EN RE

Identificación de Riesgos		Planificación del Riesgo	
ID	**Descripción del Riesgo**	**Acciones de Control del riesgo**	**Acciones de Contingencia**
1	Flujogramas de procesos aprobados en forma tardía por parte de los dueños de procesos	Seguimiento de aprobaciones por correo a aprobadores y slack a punto focal de SENACSA	- Presentar nota con motivos de retraso - Exponer de casos al punto focal del proyecto - Solicitar intervención de Directores Generales para destrabar
2	Reuniones con dueños de procesos retrasadas por falta de respuesta de los convocados	Seguimiento de aprobaciones por correo a aprobadores y slack a punto focal de SENACSA	- Solicitar intervención de Directores Generales para destrabar
3	Reuniones de relevamiento repetidas por no tener el equipo responsable completo en las primeras reuniones	Solicitar a Directores dueños de los procesos designar responsables para el diseño del proceso	- Solicitar intervención de Directores para direccionar correctamente
4	Plan de trabajo incumplido por retrasos en la culminación de los entregables, que hayan sido identificados en el Plan de Trabajo como responsabilidad del equipo SENACSA	Seguimiento de aprobaciones a través del punto focal de SENACSA	- Presentar nota con motivos de retraso - Exponer de casos al punto focal del proyecto - Solicitar intervención de Directores Generales para destrabar
5	Responsables del procesos ausentes por vacaciones y/o problemas de salud	Solicitud de confirmación de presentes antes de iniciar los relevamientos	- Solicitar intervención de Directores para direccionar correctamente, prever quienes saldrán de vacaciones o estarán ausentes por motivos de salud e indicar quienes los reemplazarán
6	Ambiente de homologación creado a destiempo por parte de responsables de SENACSA	Seguimiento a involucrados de la creación del ambiente	- Presentar nota con motivos de retraso - Exponer de casos al punto focal del proyecto - Solicitar intervención de Directores Generales para

EN REVISIÓN

			destrabar
7	Ambiente de capacitación creado a destiempo por parte de responsables de SENACSA	Solicitud con antelación sobre la preparación del ambiente.	- Solicitado en el plan de trabajo. - Equipo técnico responsable de configuración y conectividad identificado de ambas partes
8	Ambiente de producción creado a destiempo por parte de responsables de SENACSA	Solicitud con antelación sobre la preparación del ambiente.	- Solicitado en el plan de trabajo. - Equipo técnico responsable de configuración y conectividad identificado de ambas partes
9	Procesos priorizados en forma tardía por parte de las autoridades del SENACSA	Ejecutar seguimiento directo con la Directora de TIC	- Solicitar intervención de Directora General de TIC para destrabar
10	Fuga de recursos humanos del equipo técnico	Seguimiento al clima laboral del equipo técnico asignado al proyecto	- Actividades de análisis de procesos y desarrollo de software en pares. - Salarios acordes al mercado laboral nacional.
11	El alcance de los entregables incrementa lo que conlleva a sobrecostos e incremento de tiempo	Reuniones periódicas de gestión de alcance con Santiago Cáceres	- Los analistas de procesos identifican potenciales excesos de alcance y comunican internamente al equipo Konecta. - Se realizan reuniones entre representantes de Konecta, UTIC y UEP para gestionar los potenciales incrementos de alcance.
12	Los entregables se retrasan por incumplimiento del equipo técnico, generando retrasos en el proyecto	Equipo técnico capacitado y presencia de arquitectos de software con nivel de especialistas	- Desarrollo de software de a pares. - Esquema de trabajo SCRUM para identificación pronta de impedimentos
13	La resistencia al cambio de las áreas de negocio de SENACSA puede	Apoyo directivo desde la presidencia en carácter de	- Comunicar adecuada y formalmente los eventos

EN REVISIÓN

	retrasar aprobaciones e implementaciones	lineamiento institucional, comunicado en reuniones de dirección general	materializados a UTIC.
14	Retrasos en los entregables pueden generar retrasos en pagos que impacten a la capacidad financiera del proyecto	Gestión adecuada del proyecto para cumplimiento de los plazos establecidos y correcta argumentación de situaciones limitantes	- Apalancamiento financiero de la empresa. - Debida argumentación de potenciales retrasos para la negociación con el cliente.
15	Los entregables generados incumplen las expectativas de las partes interesadas	Gestión ágil de proyecto, brindando acceso a ambientes de desarrollo y homologación al cliente	- Instalación de las últimas versiones del sistema en ambientes accesibles por el cliente. - Reuniones de aceptación de usuario (UAT). - Implementación de esquema SCRUM de trabajo para retroalimentación constante y alineamiento de expectativas. - Refinamiento del backlog de actividades del proyecto
16	La integración con sistemas externos poseen mayor dificultad que la prevista, por ende se generan retrasos en el proyecto	Solicitudes anticipadas de identificación de procesos, trámites, flujos para la correspondiente identificación de sistemas externos a integrar	- Gestión del alcance con UTIC y UEP.
17	La nueva versión de los trámites digitales genera una redistribución de la carga operativa de las áreas de negocio de SENACSA, que deberá ser gestionada por la institución	Comunicación constante desde el equipo técnico con representantes de UTIC	

Probabilidad del Riesgo

Valoración de los Riesgos		
Puntaje	**Probabilidad**	**Descripción**
1	Poco Probable	La probabilidad de que ocurra es baja (entre 1% y 24%)
2	Probable	La probabilidad de que ocurra está entre un 25% y un 74%.
3	Altamente probable	Es Casi una certeza de que ocurrirá (entre 75% y 100%)

EN REVISIÓN

Severidad de los Riesgos

Valoración de los Riesgos			
Puntaje	**Severidad**	**Descripción**	**Acciones**
1	Baja	Riesgo que causa un daño en el patrimonio o imagen de Voicenter o del cliente, que se puede corregir en el corto tiempo y que no afecta el cumplimiento de objetivos estratégicos.	Se deben considerar soluciones o mejoras que no supongan una carga económica importante. Se requieren comprobaciones periódicas para asegurar que se mantiene el control
2	Media	Riesgo cuya materialización causaría una importante pérdida económica o un deterioro en la imagen de Voicenter o del cliente. La corrección de los daños que se produzcan demandará un tiempo considerable. Afecta el cumplimiento de objetivos estratégicos	Se deben hacer esfuerzos para reducir el riesgo. En caso que el riesgo se materialice, se deberán disponer de acciones de control en un plazo razonable procurando que no afecte la operatoria de Voicenter o el cliente.
3	Alta	Riesgo cuya materialización causaría una significativa pérdida económica o un deterioro en la imagen de Voicenter o del Cliente. Se requerirá una cantidad importante de tiempo para corregir los daños que se produzcan. Afecta seriamente los objetivos estratégicos de la compañía	Las acciones de contingencia necesarias para corregir este riesgo demandan una gran cantidad de recursos y deben llevarse a cabo con la mayor rapidez posible. Afectan notablemente los objetivos estratégicos de la compañía.

Impacto del Riesgo

Severidad	Impacto resultante		
Baja	**3**	**2**	**1**
Media	**6**	**4**	**2**

EN REVISIÓN

Alta	9	6	3
Probabilidad de Ocurrencia :	Altamente probable	Probable	Poco Probable

"probabilidad" x "severidad" = "impacto resultante"

Estados del Riesgo

	Descripción
Identificado	Cuando el riesgo se ingresó a la lista, pero no se analizó el mismo
Activo	Cuando se puede considerar para el riesgo identificado una fecha de probabilidad de ocurrencia. Asimismo, deben considerarse las acciones de mitigación aplicables.
Inactivo	El riesgo se encuentra identificado, pero no estamos en fecha de acción sobre el mismo
Cerrado	Cuando ya ha caducado el riesgo y no existe probabilidad de que ocurra. Se da por descartado y no se realizan más acciones.

Puntaje

Promedio	Nivel de riesgo	Acciones
< 3	Nivel general de riesgo bajo	Riesgo controlado
>= 3 <6	Nivel general de riesgo medio	Se requieren acciones de seguimiento
>= 6	Nivel general de riesgo alto	Gran número de variables con potencialidad para afectar la producción, la calidad del producto u otros objetivos de calidad. Se requieren acciones de mitigación para contener el riesgo y disminuir su severidad

EN REVISIÓN