Sunat

**PLAN DE GESTIÓN DEL PROYECTO INFORMÁTICO P\_SNATI007 – Optimización de la Gestión inductiva a través del CRM**

**Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria**

Intendencia Nacional de Sistemas de Información

**Diciembre 2017**

**Versión 1.0**

Modelo de Gestión de Proyectos Informáticos

**CONTROL DE CAMBIOS**

| **Versión** | **Causa del Cambio** | **Responsable** | **Fecha** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Creación del documento | Israel Noriega Silva | 15/12/2017 |
| 2 | Modificación del documento | Israel Noriega Silva | 16/02/2018 |
|  |  |  |  |

**INDICE GENERAL**

[1 Información general 3](#_Toc505862347)

[1.1 Información del Proyecto Informático 3](#_Toc505862348)

[2 Descripción del Proyecto Informático 4](#_Toc505862349)

[2.1 Resumen del Proyecto Informático 4](#_Toc505862350)

[2.2 Objetivos del Proyecto Informático 4](#_Toc505862351)

[2.3 Alcance 4](#_Toc505862352)

[2.3.1 Enunciado del alcance 4](#_Toc505862353)

[2.3.2 Estructura de Desglose del Trabajo – EDT 4](#_Toc505862354)

[2.3.3 Diccionario de EDT 5](#_Toc505862355)

[2.4 Cronograma del Proyecto Informático 9](#_Toc505862356)

[3 Estructura organizativa 10](#_Toc505862357)

[4 Registro de Interesados 10](#_Toc505862358)

[5 Registro de Riesgos y/o problemas 10](#_Toc505862359)

[6 Mecanismos de comunicación 10](#_Toc505862360)

[6.1 Comité Gerencial del Proyecto 11](#_Toc505862361)

[6.2 Planificación de los mecanismos de comunicación 11](#_Toc505862362)

[6.3 Informes 12](#_Toc505862363)

[7 Presupuesto 13](#_Toc505862364)

[8 Plan de adquisiciones 14](#_Toc505862365)

[8.1 Plan de Calidad 14](#_Toc505862366)

[8.1.1 Actividades de Control de Calidad 14](#_Toc505862367)

[8.1.2 Actividades de Aseguramiento de Calidad 14](#_Toc505862368)

# Información general

## 

## Información del Proyecto Informático

*En este apartado se incorpora la información general del Proyecto Informático.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Código del Proyecto Informático** | P\_SNATI007 |
| **Tipología de Proyecto Informático** | WEB |
| **Descripción** | Optimización de la Gestión inductiva a través del CRM |
| **Patrocinador** | INDESCC |
| **Área Responsable** | Servicios |

# Descripción del Proyecto Informático

Luego de la implantación de las 3 campañas definidas en el MPN como parte de la Prestación Principal, resulta necesario realizar algunas mejoras en el funcionamiento de la herramienta adquirida como producto de la post estabilización de la misma.

Estos requerimientos de mejora permitirán ampliar el universo de deudas y omisiones, deudores y omisos a ser gestionados, así como eliminar las tareas manuales a cargo de los usuarios en dependencias. Asimismo, se busca lograr la automatización del proceso a través de la carga automática de data al CRM y de una integración con el proveedor de Contact Center.

Adicionalmente, se necesita implementar nuevas campañas, orientadas al proceso de Fiscalización, lo cual requiere conjuntamente de tareas de parte de INSI como tareas a cargo de un Proveedor.

## Resumen del Proyecto Informático

Ampliar el universo de deudas y omisiones, deudores y omisos a ser gestionados, eliminar las tareas manuales a cargo de los usuarios en dependencias. Asimismo, se busca lograr la automatización del proceso a través de la carga automática de data al CRM, la integración con el proveedor de Contact Center e implementar nuevas campañas, orientadas al proceso de Fiscalización.

## Objetivos del Proyecto Informático

Optimizar la Gestión inductiva a través del CRM.

## Alcance

### Enunciado del alcance

El alcance del proyecto considera la implementación de las siguientes funcionalidades:

1. Implementar Nueva Campaña Genérica.
2. Implementar Pases a Producción Pendientes.
3. Implementar Mejoras Procesos de Carga – Fraccionamiento.
4. Implementar Mejoras Procesos de Carga - Deudas-Cobranzas-Saldos Deudores.
5. Implementar mejoras en la Generación de archivos de Pagos de Telecobranza.

### Estructura de Desglose del Trabajo – EDT

### Diccionario de EDT

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nº EDT** | **Nombre del entregable** | **Descripción del entregable** | **Criterios de aceptación** |
| 1.1 | Iniciación | Actividad de gestión que incluye:   * Acta de Constitución del Proyecto. * Registro de interesados o stakeholders. * Estrategia de Gestión de Interesados. | Visacion de todos los entregables |
| 1.2 | Planificación | Actividad de gestión que incluye:   * Plan de Gestión del Proyecto: Elaboración y aprobación del plan integrador del proyecto (dinámico conforme avanza el proyecto). | Visacion de todos los entregables |
| 1.3 | Ejecución | Actividad de gestión que consiste en ejecutar el trabajo del Plan de Gestión del Proyecto, actualizar el mismo producto de las solicitudes de cambios e informar sobre el desempeño de trabajo. | Conformidad de todos los entregables |
| 1.4 | Control | Actividad de gestión que consiste en monitorear, analizar y regular el progreso y desempeño del proyecto, con el fin de identificar areas en las que el Plan requiere cambios. | Cumplimiento de procedimiento de control y seguimiento de proyectos informaticos |
| 1.5 | Cierre | Actividad de gestión que consiste en cerrar formalmente el proyecto.  Incluye:   * Obtener la aceptación del usuario. * Documentar Lecciones Aprendidas. * Archivar toda al documentación relevante del proyecto para ser usado como datos históricos. | Conformidad de todos los entregables |
| 2.1 | Elaboración de F03-MPN (Con el alcance total) | El entregable incluye:   * Elaboración del Modelo de Proceso de Negocio (MPN) de todas las fases. * Obtener la aceptación del Modelo de Proceso de Negocio (MPN) por el usuario. | MPN consensuado y aprobado por INDESCC e INSI |
| 3.1 | Propuesta Económica – Campaña Genérica | El entregable incluye:   * Eentrega de la propuesta económica por parte del proveedor. * Obtener la aceptación de la propuesta económica por el usuario. | Conformidad de todos los entregables |
| 3.2 | Analisis – Campaña Genérica | El entregable incluye:   * Elaboración del F2 - Especificación Funcional. * Obtener la aceptación del F2 - Especificación Funcional por el usuario. * Elaboración y entrega del Plan de Pruebas del Sistema. * Obtener la aceptación del Plan de Pruebas del Sistema por el usuario. | Conformidad de todos los entregables |
| 3.3 | Diseño | El entregable incluye:   * Elaboración del Diseño de la Arquitectura de la Aplicación y/o de Datos. * Obtener la aceptación del Diseño de la Arquitectura de la Aplicación y/o de Datos por el área de Arquitectura. * Elaboración de casos de Prueba Unitarias y de Integración. * Elaboración y entrega de los Casos de Prueba del Sistema. | Conformidad de todos los entregables |
| 3.4 | Construcción | El entregable incluye:   * Entrega del Sistema Construído. * Elaboración y entrega del Manual de Usuario. * Realizar la integración de los códigos Fuente. * Realizar Pruebas, elaborar y entregar el Informe de Pruebas de Integración. * Generación del Pase a Producción a Calidad con la documentación asociada. | Conformidad de todos los entregables |
| 3.5 | Pruebas | El entregable incluye:   * Gestionar pase a Producción con Administrador de Pases. * Realizar las pruebas del Sistema e emitir Informe de Fallos. * Elaboración y entrega del Informe de Pruebas. * Realizar las pruebas de Aceptación del Sistema. * Obtener la aceptación de Pruebas por el usuario. | Conformidad de todos los entregables |
| 3.6 | Implantación | El entregable incluye:   * Realizar la capacitación técnica al equipo de Implantación. * Realizar la capacitación Funcional a los Usuarios Finales. * Realizar la Instalación del Sistema en Producción. * Estabilización del Sistema en Intendencia Piloto. * Estabilización del Sistema en Todas las Intendencias. | Conformidad de todos los entregables |
| 4.1 | Analisis - Observaciones | El entregable incluye:   * Análisis y revisión de observaciones por parte del Proveedor y de DDST. * Obtener la aceptación del levantamiento de observaciones por DDST. | Conformidad de todos los entregables |
| 4.2 | Pruebas | El entregable incluye:   * Gestionar pase a Producción con Administrador de Pases. * Realizar las pruebas del Sistema e emitir Informe de Fallos. * Elaboración y entrega del Informe de Pruebas. * Realizar las pruebas de Aceptación del Sistema. * Obtener la aceptación de Pruebas por el usuario. | Conformidad de todos los entregables |
| 4.3 | Implantación | El entregable incluye:   * Realizar la capacitación técnica al equipo de Implantación. * Realizar la capacitación Funcional a los Usuarios Finales. * Realizar la Instalación del Sistema en Producción. * Estabilización del Sistema en Intendencia Piloto. * Estabilización del Sistema en Todas las Intendencias. | Conformidad de todos los entregables |
| 5.1 | Analisis de Requerimientos - Mejoras Procesos de Carga – Fraccionamiento | El entregable incluye:   * Elaboración del F2 - Especificación Funcional. * Obtener la aceptación del F2 - Especificación Funcional por el usuario. * Elaboración y entrega del Plan de Pruebas del Sistema. * Obtener la aceptación del Plan de Pruebas del Sistema por el usuario. | Conformidad de todos los entregables |
| 5.2 | Diseño | El entregable incluye:   * Elaboración del Diseño de la Arquitectura de la Aplicación y/o de Datos. * Obtener la aceptación del Diseño de la Arquitectura de la Aplicación y/o de Datos por el área de Arquitectura. * Elaboración de casos de Prueba Unitarias y de Integración. * Elaboración y entrega de los Casos de Prueba del Sistema. | Conformidad de todos los entregables |
| 5.3 | Construcción | El entregable incluye:   * Entrega del Sistema Construído. * Elaboración y entrega del Manual de Usuario. * Realizar la integración de los códigos Fuente. * Realizar Pruebas, elaborar y entregar el Informe de Pruebas de Integración. * Generación del Pase a Producción a Calidad con la documentación asociada. | Conformidad de todos los entregables |
| 5.4 | Pruebas | El entregable incluye:   * Gestionar pase a Producción con Administrador de Pases. * Realizar las pruebas del Sistema e emitir Informe de Fallos. * Elaboración y entrega del Informe de Pruebas. * Realizar las pruebas de Aceptación del Sistema. * Obtener la aceptación de Pruebas por el usuario. | Conformidad de todos los entregables |
| 5.5 | Implantación | El entregable incluye:   * Realizar la capacitación técnica al equipo de Implantación. * Realizar la capacitación Funcional a los Usuarios Finales. * Realizar la Instalación del Sistema en Producción. * Estabilización del Sistema en Intendencia Piloto. * Estabilización del Sistema en Todas las Intendencias. | Conformidad de todos los entregables |
| 6.1 | Analisis de Requerimientos - Procesos de Carga - Deudas-Cobranzas-Saldos Deudores | El entregable incluye:   * Elaboración del F2 - Especificación Funcional. * Obtener la aceptación del F2 - Especificación Funcional por el usuario. * Elaboración y entrega del Plan de Pruebas del Sistema. * Obtener la aceptación del Plan de Pruebas del Sistema por el usuario. | Conformidad de todos los entregables |
| 6.2 | Diseño | El entregable incluye:   * Elaboración del Diseño de la Arquitectura de la Aplicación y/o de Datos. * Obtener la aceptación del Diseño de la Arquitectura de la Aplicación y/o de Datos por el área de Arquitectura. * Elaboración de casos de Prueba Unitarias y de Integración. * Elaboración y entrega de los Casos de Prueba del Sistema. | Conformidad de todos los entregables |
| 6.3 | Construcción | El entregable incluye:   * Entrega del Sistema Construído. * Elaboración y entrega del Manual de Usuario. * Realizar la integración de los códigos Fuente. * Realizar Pruebas, elaborar y entregar el Informe de Pruebas de Integración. * Generación del Pase a Producción a Calidad con la documentación asociada. | Conformidad de todos los entregables |
| 6.4 | Pruebas | El entregable incluye:   * Gestionar pase a Producción con Administrador de Pases. * Realizar las pruebas del Sistema e emitir Informe de Fallos. * Elaboración y entrega del Informe de Pruebas. * Realizar las pruebas de Aceptación del Sistema. * Obtener la aceptación de Pruebas por el usuario. | Conformidad de todos los entregables |
| 6.5 | Implantación | El entregable incluye:   * Realizar la capacitación técnica al equipo de Implantación. * Realizar la capacitación Funcional a los Usuarios Finales. * Realizar la Instalación del Sistema en Producción. * Estabilización del Sistema en Intendencia Piloto. * Estabilización del Sistema en Todas las Intendencias. | Conformidad de todos los entregables |
| 7.1 | Analisis de Requerimientos - Generación de archivos de Pagos de Telecobranza | El entregable incluye:   * Elaboración del F2 - Especificación Funcional. * Obtener la aceptación del F2 - Especificación Funcional por el usuario. * Elaboración y entrega del Plan de Pruebas del Sistema. * Obtener la aceptación del Plan de Pruebas del Sistema por el usuario. | Conformidad de todos los entregables |
| 7.2 | Diseño | El entregable incluye:   * Elaboración del Diseño de la Arquitectura de la Aplicación y/o de Datos. * Obtener la aceptación del Diseño de la Arquitectura de la Aplicación y/o de Datos por el área de Arquitectura. * Elaboración de casos de Prueba Unitarias y de Integración. * Elaboración y entrega de los Casos de Prueba del Sistema. | Conformidad de todos los entregables |
| 7.3 | Construcción | El entregable incluye:   * Entrega del Sistema Construído. * Elaboración y entrega del Manual de Usuario. * Realizar la integración de los códigos Fuente. * Realizar Pruebas, elaborar y entregar el Informe de Pruebas de Integración. * Generación del Pase a Producción a Calidad con la documentación asociada. | Conformidad de todos los entregables |
| 7.4 | Pruebas | El entregable incluye:   * Gestionar pase a Producción con Administrador de Pases. * Realizar las pruebas del Sistema e emitir Informe de Fallos. * Elaboración y entrega del Informe de Pruebas. * Realizar las pruebas de Aceptación del Sistema. * Obtener la aceptación de Pruebas por el usuario. | Conformidad de todos los entregables |
| 7.5 | Implantación | El entregable incluye:   * Realizar la capacitación técnica al equipo de Implantación. * Realizar la capacitación Funcional a los Usuarios Finales. * Realizar la Instalación del Sistema en Producción. * Estabilización del Sistema en Intendencia Piloto. * Estabilización del Sistema en Todas las Intendencias. | Conformidad de todos los entregables |

## Cronograma del Proyecto Informático

Actualizar el cronograma actual proyecto

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nombre de tarea** | **Duración**  **(Días)** | **Comienzo** | **Fin** |
| **PROYECTO P\_SNATI007 - Optimización de la Gestión inductiva a través del CRM** |  |  |  |
| **Elaboración de F03-MPN** | 20 | 26/02/2018 | 26/03/2018 |
| **Nueva Campaña genérica** | 60 | 19/02/2018 | 18/05/2018 |
| **Pases a Producción Pendientes** | 60 | 05/03/2018 | 05/06/2018 |
| **Mejora Procesos de Carga - Fraccionamiento** | --- | Por Definir | Por Definir |
| **Mejora Procesos de Carga – Deudas-Cobranzas-Saldos Deudores** | --- | Por Definir | Por Definir |
| **Mejora Generación de archivos pagos Telecobranza** | --- | Por Definir | Por Definir |

# Estructura organizativa

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Recursos de Proyecto Informático** | | | | |
| **Nombre del Recurso** | **Rol / Perfil** | **Responsabilidad** | **UUOO origen** | **Dedicación**  **(TC, TP)** |
| Fernando Cataño | Lider Normativo | Definir las reglas de negocio | 7B1100 | TP |
| Ana Castro | Lider Normativo | Definir las reglas de negocio | 7B1100 | TP |
| Israel Noriega | Lider Proyecto | Realizar el seguimiento y control del proyecto | 1U1101 | TP |
| William Galindez | Lider técnico | Realizar el documento de definición y gestionar la construcción del software | 1U2101 | TP |
| Waldir Zapata | Lider técnico | Realizar el documento de definición y gestionar la construcción del software | 1U2101 | TP |

# 

# Registro de Interesados

Registrado en el repositorio

Registro\_Riesgos\_Problemas\_P\_SNATI007

# Registro de Riesgos y/o problemas

Registrado en el repositorio

Registro\_Interesados\_P\_SNATI007

# Mecanismos de comunicación

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre** | **Rol** | **Tipo de comunicación** |
| Gonzalo Silva  Miguel Ortiz  César Gamarra  Alberto Huapaya  César Chavarry | Intendente y Gerentes INSI | Informes de Gestión  Informe de Riesgos |
| Fernando Cataño  Ana Castro | Gerencia Normativa de Procesos | Informes de gestión  Informe de Riesgos |
| José Estrada  Walter Atalaya | División de Gestión de Proyectos de Sistemas | Informes de gestión  Informe de Riesgos  Hoja de seguimiento de entregables |
| William Galindez Desarrollo Sistemas Tributarios | Líder Técnico | Comunicación de riesgos  Comunicación mensual de compromisos |
| Mario Purilla  Supervisor de QC | Líder de Calidad | Comunicación de riesgos  Comunicación mensual de compromisos |

## Comité Gerencial del Proyecto

El comité Gerencial del Proyecto estará conformado por los siguientes integrantes:

* Gonzalo Silva
* Miguel Ortiz
* César Gamarra
* Alberto Huapaya
* César Chavarry

## Planificación de los mecanismos de comunicación

| Planificación del plan de Comunicación | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Stakeholder** | **Acción de Comunicación** | **Objetivo** | **Responsable** | **Frecuencia** | **Canal o Herramientas de comunicación** |
| Gonzalo Silva  Miguel Ortiz  César Gamarra  Alberto Huapaya  César Chavarry | Comunicación de Avance del Proyecto.  Escalamientos del Proyecto.  Aprobación de Solicitudes de cambio. | Informar las gestiónes realizadas o por realizarse en la ejecución del proyecto informatico | JPI | Quincenal | Por correo / Reunión |
| Fernando Cataño  Ana Castro | Coordinaciones del avance de actividades de modelamiento, aprobación de Solicitudes de cambio, aprobación de las especificaciones de los Requerimientos funcionales, criterios de aceptación. | Informar las gestiónes realizadas o por realizarse en la ejecución del proyecto informatico | JPI | Semanal | Por correo / Reunión |
| José Estrada  Walter Atalaya | Comunicación de Avance del Proyecto  Comunicación de avance de entregables.  Escalamientos del Proyecto. | Mantener informado del avance del Proyecto | JPI | Semanal | Por correo / Reunión |
| William Galindez Desarrollo Sistemas Tributarios | Comunicación de avance de entregables, conformidad de F2-ASI1. | Mantener informado del avance de los entregables | JPI | Semanal | Por correo / Reunión |
| Mario Purilla  Supervisor de QC | Comunicación de avance de pruebas e implantación del sistema, envíos de pases. | Mantener informado del avance de los entregables | JPI | Semanal | Por correo / Reunión |

## Informes

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Informe** | **Responsable** | **Destinatario** | **Frecuencia** | **Canal o Herramientas de comunicación** |
| Informes de Gestión  Informe de Riesgos | JPI | Miguel Ortiz  César Gamarra  Alberto Huapaya  César Chavarry | Quincenal | Por correo |
| Informes de gestión  Informe de Riesgos | JPI | Fernando Cataño  Ana Castro | Semanal | Por correo |
| Informes de gestión  Informe de Riesgos  Hoja de seguimiento de entregables | JPI | José Estrada  Walter Atalaya | Semanal | Por correo |
| Hoja de seguimiento de entregables | JPI | William Galindez Desarrollo Sistemas Tributarios | Semanal | Por correo |
| Hoja de seguimiento de entregables | JPI | Mario Purilla  Supervisor de QC | Semanal | Por correo |

# Presupuesto

*Se presenta en este apartado un resumen del presupuesto del proyecto considerando la línea base de presupuesto establecida en función de las estimaciones iniciales y el presupuesto real incurrido en el proyecto.*

Por estimar.

# Plan de adquisiciones

A la fecha de elaboración del presente Plan, no se han identificado adquisiciones.

## Plan de Calidad

### Actividades de Control de Calidad

*A cargo del área de Control de Calidad de Sistemas*

### Actividades de Aseguramiento de Calidad

*A cargo del área de Aseguramiento de Calidad de Sistemas*