

ZABBIX

PREVIDÊNCIA SOCIAL
EDIFÍCIO SEDE

Impactos del monitoreo en la disponibilidad y seguridad de los servicios públicos

Caso de estudio



INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

INDUSTRIA

ORGANISMO FEDERAL VINCULADO AL MINISTERIO DE SEGURIDAD SOCIAL

FUNDACIÓN

1990

COBERTURA

+1.600 AGENCIAS FÍSICAS

UBICACIÓN

TERRITORIO BRASILEÑO, CON SEDE EN BRASILIA - DISTRITO FEDERAL

El Instituto Nacional del Seguro Social (INSS) es un organismo Federal vinculado al Ministerio de Seguridad Social, encargado de garantizar el pago de las prestaciones de seguridad social a aproximadamente 39 millones de beneficiarios, según datos del Boletín Estadístico de la Seguridad Social. Su misión es promover el reconocimiento de los derechos para recibir estos beneficios, garantizando agilidad a sus usuarios y ampliando el control social.

Desafío

El INSS gestiona más de 1,600 agencias físicas distribuidas por todo el país, además de operar con sistemas alojados en entornos en la nube.

La herramienta de Zabbix fue adoptada gradualmente a lo largo de los años, gracias al conocimiento técnico aportado por nuevos colaboradores.

Actualmente, con la versión Zabbix 6.4, es posible monitorear redes, identificar dispositivos no autorizados e integrar alertas automáticas con plataformas como Microsoft Teams. Esta nueva metodología proactiva reemplazó el antiguo sistema de comunicación manual, acelerando la respuesta ante incidentes y fortaleciendo la imagen institucional del INSS.

Antes de esta implementación, las fallas en la red o en la infraestructura eran reportadas manualmente por los gestores locales, generando retrasos en la atención y afectando la percepción pública sobre la eficiencia del organismo.

Solución

Uno de los principales desafíos del INSS era la detección de dispositivos no autorizados en la red, como routers clandestinos, que representaban un alto riesgo de seguridad. Además, la falta de visibilidad en tiempo real sobre los enlaces de datos complicaba la acción proactiva de los equipos de TI.

En 2023, gracias a un trabajo conjunto entre las áreas de Infraestructura, Seguridad, Desarrollo y Ciencia de Datos, se integraron herramientas adicionales al sistema de monitoreo open source.

El sistema "Monitor INSS", desarrollado y mantenido por la Coordinación General y sus equipos técnicos, consolidó a Zabbix como el principal integrador de datos del monitoreo, permitiendo:

- **Detección en tiempo real:** Zabbix monitorea de manera continua el estado de redes, equipos y sistemas, enviando alertas automáticas ante cualquier anomalía.
- **Integración con sistemas de comunicación interna:** ante una falla, Zabbix envía alertas vía Teams y correo electrónico para una rápida actuación.
- **Identificación de dispositivos sospechosos:** el sistema está configurado para alertar sobre conexiones no autorizadas, reforzando la seguridad ante posibles intrusiones.

Resultados

La implementación de Zabbix transformó la manera en que el INSS monitorea y gestiona su infraestructura de TI.

Con una postura proactiva y capacidad de reacción rápida, el organismo está mejor preparado para ofrecer un servicio continuo y de calidad.

Al adoptar herramientas open source como Zabbix, el INSS refuerza su compromiso con una atención eficiente y segura, tanto en sus agencias físicas como en los canales digitales, optimizando el uso de los recursos públicos.

Entre los beneficios destacados:



Respuesta proactiva: el monitoreo continuo permitió al INSS adoptar un enfoque preventivo. Problemas como cortes de energía o interrupciones de servicio son detectados y resueltos antes de impactar al público.



Reducción en los tiempos de respuesta: la automatización de alertas redujo drásticamente el intervalo entre la detección de un problema y la acción correctiva.



Gestión más eficiente de recursos: la herramienta permite detectar patrones de fallas, facilitando decisiones basadas en datos reales.

Sobre Zabbix

Zabbix es la empresa responsable del desarrollo del software Zabbix de código abierto y on-premise, así como de la solución Zabbix Cloud. La herramienta se centra en recopilar, analizar y monitorear datos en tiempo real. Fundada en 2005, tiene su sede en Letonia y cuenta con oficinas en Estados Unidos, Japón, Brasil y México, y está oficialmente activa en América Latina desde el año 2020.

Para obtener más información sobre el potencial de Zabbix para las **agencias gubernamentales**

[Visita nuestro sitio web](#)