

La PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

implementa las mejores prácticas de gestión de TI



“Para la Entidad lo realmente importante no era adquirir solamente un producto de software, sino la implementación de éste de la manera más adecuada, siguiendo las mejores prácticas internacionales, para obtener una solución efectiva de soporte a usuarios. Esto lo logramos gracias al acompañamiento permanente que tuvimos de los consultores, quienes nos ayudaron en el diseño y en la implementación de la solución, aprovechando al máximo todo el potencial de los productos adquiridos.”

Mauricio López, Jefe de la oficina de Sistemas de la Procuraduría General.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN Bogotá, Colombia

www.procuraduria.gov.co

Objetivo

- Organizar los procesos de soporte
- Agilizar el soporte de TI
- Automatizar el inventario de hardware y software
- Mantener la información actualizada de los activos y su respectivo estado.

Solución

- Consultoría y acompañamiento en la implementación de las mejores prácticas de ITIL.
- Instalación de Aranda SERVICE DESK para gestionar los procesos de soporte TI.
- Instalación de Aranda ASSET MANAGEMENT para realizar el proceso de inventario de manera automatizada.
- Instalación de Aranda CMDB para gestionar el ciclo de vida de los activos.

Beneficios

- Seguimiento preciso a los casos de soporte, con lo cual la Oficina de Sistemas de la Procuraduría ha logrado elevar los niveles de satisfacción.
- Disminución en los tiempos de respuesta de atención a las solicitudes de soporte y ahorro en costos de desplazamiento, al poder asistir remotamente a los funcionarios.
- Inventario automático y permanentemente actualizado de los recursos tecnológicos de las sedes de la PGN en el territorio nacional.

La **PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN** (PGN) de Colombia, es la Entidad que representa a los ciudadanos ante el Estado. Es el máximo organismo del Ministerio Público, conformado además por la Defensoría del Pueblo y la Personería. Integrada por 3.400 servidores, la Procuraduría tiene autonomía administrativa, financiera y presupuestal. Es su obligación velar por el correcto ejercicio de las funciones encomendadas en la Constitución y la Ley a servidores públicos y por la protección de los derechos humanos en Colombia.

El inventario se hacía manualmente y los casos de soporte necesitaban seguimiento

La **PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN** cuenta con 3.230 estaciones de trabajo distribuidas en las 153 sedes dentro del territorio nacional, de las cuales en 70 de ellas (1.900 equipos conectados en red) se encuentran instaladas las soluciones de Aranda Software.

En esta Entidad el inventario era recolectado de forma manual por una empresa contratada a modo de outsourcing, de tal manera que la información estaba permanentemente desactualizada debido al gran trabajo operativo, al constante cambio de personal y equipos, y a la rotación de los mismos.

En la PGN se presentaba un alto volumen de requerimientos de soporte técnico que no alcanzaban a ser atendidos de forma eficiente por la Oficina de Sistemas, debido a que no se contaba con un modelo de gestión adecuado, ni con herramientas informáticas que optimizaran la administración del servicio de soporte.

La atención a los usuarios se efectuaba en su gran mayoría de manera presencial y en muy pocos casos telefónicamente. Además, no se realizaba un estricto seguimiento a sus solicitudes.

“No se tenía un inventario en tiempo real, no sabíamos exactamente el número de equipos que teníamos y sobretodo, no contábamos con información precisa acerca de las características y programas de software que tenían dichos equipos”: Mauricio López, Jefe Oficina de Sistemas de la Procuraduría General de la Nación.

La PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN implementa las mejores prácticas de gestión de TI

Uno de los requerimientos más urgentes de la PGN era mejorar el servicio de soporte técnico que brinda a sus funcionarios. Por ésta razón, la



Entidad abrió un proceso de licitación pública con el fin de adquirir e implementar una solución de gestión integral para la prestación de dicho servicio, que contempló principalmente los siguientes aspectos: I) Diseño del modelo de mesa de ayuda ajustado a las necesidades específicas de la Procuraduría y de acuerdo con las mejores prácticas internacionales; II) Licenciamiento de las herramientas de software para realizar adecuadamente las actividades propias de mesa de ayuda, control de inventarios, y administración remota; III) Instalación, configuración y parametrización del software; IV) Acompañamiento de los consultores, durante y luego de instalada la solución en la Entidad; V) Capacitación certificada de los funcionarios de la Oficina de Sistemas. La licitación en mención se adjudicó a la firma COMPUFÁCIL, socio de negocios de Aranda Software. Fue por ello que se instalaron en la PGN los siguientes productos:

Aranda SERVICE DESK (ASDK) para implementar la mesa de ayuda y cumplir con el requerimiento de gestionar los procesos de soporte mediante las mejores prácticas; y con una herramienta que tuviese una interfaz amigable y de fácil uso, tanto para los administradores de la misma, como para los funcionarios que hacen uso de ella.

Aranda ASSET MANAGEMENT (AAM) y Aranda CMDB (ACMDB) para cumplir con los requisitos de controlar los inventarios y cambios de componentes de hardware y software, y poder tomar control remoto de las estaciones de trabajo de los usuarios para agilizar el soporte y controlar las licencias de software.

El acompañamiento en la implementación de herramientas integradas facilita el éxito de la gestión de TI

La **PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN** necesitaba instalar una solución integrada que permitiera, de manera centralizada, gestionar correctamente los procesos de TI. Para ello, contó con el acompañamiento de consultores de COMPUFÁCIL, expertos en las mejores prácticas de soporte de TI y en la implementación de los productos adquiridos.

Los consultores realizaron el diagnóstico de la Entidad en materia de soporte técnico; por su parte, Aranda Software diseñó la mesa de ayuda ajustada a las necesidades de la PGN, haciendo uso de las mejores prácticas internacionales basadas en ITIL. Posteriormente, COMPUFÁCIL instaló y configuró los productos de software de acuerdo con los requerimientos de la Entidad y efectuó el seguimiento, luego de instalada la solución; con el fin de asegurar tanto la apropiada utilización del software, como la correcta aplicación de los procedimientos definidos. Todo lo anterior garantizó el éxito del proyecto.

“El proyecto nació de la necesidad de ofrecer un mejor servicio a los funcionarios de la Institución. El soporte que presta el área de Sistemas es a nivel nacional y se controla de forma centralizada, por lo que era necesario mantener información confiable y poder llegar a todos los usuarios de una manera eficiente para resolver las diferentes inquietudes o problemas que se les pudieran presentar a nivel de tecnología”, manifestó el Jefe de la Oficina de Sistemas de la **PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN**.

Optimización en la gestión de soporte y administración de TI

Con **Aranda SERVICE DESK** se redujeron considerablemente los tiempos de respuesta del área de soporte de TI de la PGN, gracias al registro automatizado de los casos y al seguimiento que se le da a los mismos.

Por medio del software para administración y control remoto de equipos que proporciona **Aranda ASSET MANAGEMENT**, esta Institución agilizó el soporte y disminuyó costos, debido a la posibilidad de no tener que desplazarse hasta la estación asistida.

Con AAM la Entidad recolectó de manera automatizada el inventario de estaciones de trabajo y sus respectivos componentes de hardware y software, permitiendo que la información de TI esté constantemente actualizada.

“Las soluciones de Aranda Software nos han permitido estandarizar la configuración de las máquinas, controlar de manera efectiva las licencias de software y conocer el nivel de uso de las estaciones de trabajo, es decir, definir y conocer quién las usa, para qué, cuál es su estado, y su respectiva ubicación, entre otras características. Por lo tanto, las herramientas AAM, ASDK y ACMDB han sido de gran utilidad para brindar un adecuado soporte en la Entidad”, expresó Mercedes Sánchez Pozo, Coordinadora del equipo de soporte de usuario de la PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN. Después de la instalación de **Aranda SERVICE DESK, Aranda ASSET MANAGEMENT y Aranda CMDB**, y su respectivo acompañamiento en la implementación de las mejores prácticas de TI, esta Institución pública logró agilizar la gestión de soporte y mantener la información de la infraestructura tecnológica actualizada.

De acuerdo con el Ingeniero López, el proyecto de la Oficina de Sistemas de la Procuraduría General de la Nación para el año 2008, es ampliar la red a la totalidad de las 153 sedes de todo el país (actualmente hay 70 en red) y ampliar las licencias de software para tener un inventario automatizado del 100 por ciento de cobertura nacional.

Soluciones Implementadas

Aranda ASSET MANAGEMENT
Aranda SERVICE DESK
Aranda CMDB

Socio de Negocio

COMPUFÁCIL

Contáctenos

Para mayor información sobre nuestras soluciones,
escribanos a info@arandasoft.com
O consulte en: www.arandasoft.com