



El Ayuntamiento de A Coruña ha confiado en ProactivaNET[®] para mejorar su gestión de servicios TI.

El **Ayuntamiento de A Coruña**, consciente de la necesidad de mejora continua en la gestión de sus servicios de TI ha entendido que las buenas prácticas de ITIL[®] son su camino y **ProactivaNET[®]** ITSM la herramienta para llevarlas a cabo.

Situación inicial

Convencido de la importancia de formalizar sus actividades, el Departamento de Informática del Ayuntamiento, partiendo de una situación donde predominaban las actuaciones de adquisición, implantación y soporte, con un marcado carácter reactivo, inició hace unos años un camino caracterizado por la planificación y el control de la gestión de TI. Se buscaba, mediante la aplicación de una estrategia de mejora continua, ofrecer la imagen de un Departamento preocupado por la calidad de sus servicios y con solvencia para afrontar, desde la perspectiva de TI, los retos de la Organización y de sus ciudadanos.

Para llevar a cabo este objetivo, se entendió necesario articular una solución en torno a dos ejes de actuación: un conjunto de procesos de gestión de servicios de TI, basados en buenas prácticas del mercado, y una herramienta que se alinease adecuadamente con dichos procesos

¿Por qué ProactivaNET[®]?

Tras evaluar diferentes opciones, se decantaron por utilizar **ProactivaNET[®]** ya que podía ajustarse perfectamente a sus necesidades actuales y tenía perspectiva de poder incorporar otros módulos que podían ir adaptando más adelante. La facilidad de uso e implantación, así como la flexibilidad y escalabilidad fueron factores clave en la elección de **ProactivaNET[®]**.

Implantación

Tras analizar el punto de partida e identificar las oportunidades de mejora, todo el equipo técnico del Ayuntamiento se certificó en ITIL[®] Foundations, punto de partida imprescindible para afrontar un proyecto de mejora de envergadura con un 100% de garantía de éxito.

Los primeros módulos en implantarse fueron la Gestión del Inventario del parque de PCs de la administración, así como la Gestión de la Configuración (CMDB). Posteriormente, se profesionalizó la Gestión de Incidencias y Peticiones, dando un salto cualitativo importantísimo en la imagen que el departamento ofrecía al resto de la organización. El siguiente paso en establecerse fue la monitorización de la infraestructura crítica, que, en conjunto con la CMDB, cubren la gestión de la capacidad y de la disponibilidad y además son claves para sentar las bases del ENS (Esquema Nacional de Seguridad).

Puedes visitar otros casos de éxito en:

www.proactivanet.com



Cliente: **Ayuntamiento de A Coruña**
Sector: **Administración Pública**
Fecha: **2011**



Ayuntamiento de A Coruña
Concello da Coruña

El Ayuntamiento realiza las funciones de órgano de gobierno y de la administración local de La Coruña.

RETO

Mejorar su gestión de servicios de TI de una forma automática, ordenada y eficiente con un procedimiento de actuación a seguir.

SOLUCIÓN

Implantación de diversos módulos de ProactivaNET[®].

- Gestión de Inventario.
- Gestión de la Configuración (CMDB).
- Gestión de Incidencias y Peticiones.
- Monitorización.
- Gestión de Problemas.
- Gestión de Cambios y Entregas.

Por último y para terminar de gestionar con éxito sus servicios de TI, incluyeron los módulos de Gestión de Problemas y de Cambios y Entregas, cerrando el ciclo de los procesos más operativos imprescindibles para una correcta gestión de los servicios ofrecidos a la organización.

¿Solución ProactivaNET[®]?

Según Pablo Fuentes López, responsable del Departamento de Informática, **“ProactivaNET[®] nos ha ayudado totalmente a mejorar nuestra gestión de los servicios. El Departamento de Informática es ahora mucho más eficiente que hace unos años, habiendo logrado no sólo mejorar nuestros tiempos de respuesta, sino homogeneizar y clarificar las vías de comunicación de los usuarios con el Departamento, así como disponer cómodamente de métricas que permiten evaluar nuestro desempeño, detectando desviaciones de nuestros objetivos y posibilitando la adopción de las medidas correctoras oportunas”**.

El Ayuntamiento de A Coruña ha conseguido con ProactivaNET[®] tener un **Centro de Servicios mucho más eficiente** que administra todas sus incidencias y peticiones en tiempo y forma, sin riesgo a que alguna se extravíe.

Además, el posicionamiento interno y la visibilidad de este departamento dentro del Ayuntamiento han mejorado en un 100%. Todo el equipo está muy satisfecho con los servicios que ofrecen ya que les ha permitido ahorrar tiempo en las labores más automáticas y que aportan menos valor.

La implantación del proceso ha sido todo un éxito y se ha basado en la herramienta ProactivaNET[®] **Inventario y CMDB, Service Desk, Monotorización**, y por último, **la Gestión de Problemas y Cambios** que realizan una completa gestión de un servicio de soporte informático. También, incorpora estándares internacionales de buenas prácticas como ITIL[®] e ISO 20000.

ProactivaNET[®] avanza con el Ayuntamiento de A Coruña en el camino hacia la excelencia.

Situación inicial

- Buen trabajo pero informal.
- Trabajo excesivamente individualizado.
- Sin procedimientos de actuación.
- Departamento poco valorado y posicionado internamente.

Resultado con ProactivaNET[®]

- Automatización de los procesos.
- Ahorro de tiempo en procesos.
- Gestión de incidencias eficiente.
- Buena visibilidad del departamento.

Proceso de mejora continua

Incorporación de nuevos módulos como Gestión de Problemas y Gestión de Cambios. Objetivos:

- Encontrar y analizar las causas subyacentes que han provocado una incidencia → solución DEFINITIVA.
- Evaluar y ejecutar el proceso del cambio, su implementación y despliegue.



Puedes visitar otros casos de éxito en:
www.proactivanet.com



ESPAÑA: ingeniería I+D+I
Parque Científico Tecnológico
33203 Gijón
Tel. +34 985 099 215

MÉXICO:
Lago Neuchatel, 12
Polanco
11529 México DF
Tel. +52 55 5281 2059
Tel. +52 55 5280 7767