

# Superintendencia De Vigilancia y Seguridad Privada

Moderniza y digitaliza los procesos para garantizar mejores servicios a los ciudadanos y a las entidades con CA Service Desk Manager

## PERFIL DEL CLIENTE

Industria: Seguridad

Empresa: Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada (SuperVigilancia)

Empleados: 40 mil

## EMPRESA

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada es un organismo del orden nacional, de carácter técnico, adscrito al Ministerio de Defensa Nacional, con autonomía administrativa y financiera. Le corresponde ejercer el control, inspección y vigilancia sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada, contribuyendo a garantizar la confianza pública, la seguridad ciudadana, la armonía social y la convivencia.

## DESAFÍOS

Para orquestar el camino hacia la modernización y la digitalización del negocio, SuperVigilancia buscó una solución que le ayudara a controlar procesos y acompañar la eficiencia en su mesa de ayuda, permitiendo mejorar los tiempos de respuesta de la oficina de informática y sistemas de la entidad.

## SOLUCIÓN

La entidad adoptó CA Service Desk Manager para gestionar procesos de cambios e incidentes y actuar de manera proactiva en la atención a los cerca de 350 usuarios en los talleres de sensibilización realizados por la entidad.

## SuperVigilancia garantiza seguridad a través de la transformación digital.

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada (SuperVigilancia) está adscrita al Ministerio de Defensa Nacional de Colombia y es el organismo encargado de ejercer el control, inspección y vigilancia sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada. La organización cuenta con 310 personas, incluyendo colaboradores, contratistas y 85 empleados de planta, y gestiona alrededor de 7.000 usuarios en las empresas de vigilancia que regula, además de los ciudadanos colombianos.

El área de TI de SuperVigilancia es responsable de la entrega y gestión de los servicios de TI realizados al interior de la entidad. Para seguir creciendo e incrementando su infraestructura tecnológica y aumentando la calidad de la atención a los usuarios, la entidad está construyendo un camino hacia la digitalización, con la modernización de los equipos tecnológicos y la automatización de procesos.

Hace cerca de cinco años, la organización inició su jornada hacia la modernización, llevando a todos sus sistemas – desde la gestión corporativa y los recursos humanos hasta las herramientas de gestión de equipos, entre otros – y así poder tener un plan de contingencia en cumplimiento a los dispuesto por Gobierno en línea incluyendo algunos servidores y aplicaciones en la nube. Para orquestar el proceso de digitalización, la institución creó en el 2013 un centro de servicios compartidos, donde estableció una mesa de ayuda para mejorar los procesos de soporte, ya sea de manera física o electrónica. "Todos los sistemas de información son administrados a través de la mesa de ayuda", cuenta Edwin Alfredo Lopez Riveros, ingeniero responsable de la gestión de las aplicaciones de TI en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

## SuperVigilancia optimiza la calidad a través de la mejora de visibilidad

A pesar de que estaba mejorando los servicios, la mesa de ayuda no contaba con el registro, medición y seguimiento efectivo de la información generada y de los servicios realizados. "Lo poco que se gestionaba era hecho manualmente. Necesitábamos saber cuáles eran las demandas más recurrentes y contar con documentos que le permitiesen al usuario solucionar problemas sin tener que solicitar servicio de la mesa de ayuda", alrededor de cuarenta y cinco (45) solicitudes.

Así, en el 2014, SuperVigilancia buscó una solución que le ayudara a automatizar esta gestión y a contar con indicadores para un trabajo proactivo y más eficiente.

## BENEFICIOS

Al contar con visibilidad sobre los procesos de la mesa de ayuda, SuperVigilancia redujo costos, elevó la productividad y la calidad de los servicios a los usuarios internos, entidades y ciudadanos en Colombia.

CA Service Desk Manager fue aquella que se mostró más adherente a los requisitos técnicos y de costos presentados durante el proceso de licitación pública abierto por la entidad.

En noviembre del 2014, con el soporte del integrador MSL, SuperVigilancia rediseñó procesos e inició la implementación del CA Service Desk Manager. El proyecto incluyó iniciativas de comunicación junto a los usuarios, garantizando una mayor adherencia a los cambios que se venían presentando al interior de la compañía y a los nuevos procesos que vendrían con el uso de la plataforma de CA Technologies.

Actualmente, usuarios de todos los talleres relacionados a SuperVigilancia pueden acceder a los servicios de la mesa de ayuda. La entidad utiliza CA Service Desk Manager para:

- Gestionar cerca de 650 solicitudes anuales de cambios
- Solucionar 35 incidentes mensuales de seguridad
- Identificar actividades más solicitadas
- Gestionar eficiencia de los profesionales
- Gestionar el cumplimiento de SLAs
- Priorizar servicios y establecer niveles de servicios.

“La gestión del cambio permite que el usuario conozca las actualizaciones implementadas antes que necesite generar alguna solicitud a la mesa de ayuda”. Además de esto, con los dashboards y los informes, se puede trabajar sobre los planes de acción de la oficina para mejorar el servicio. Ahora los especialistas de TI pueden saber cuáles son las actividades más solicitadas a lo largo de cada mes, y pueden trabajar para mejorar cada vez más estas solicitudes para que no sean tan constante en la entidad.

## Supervigilancia aumenta la eficiencia y reduce los costos con CA Service Desk Manager

Al modernizar los procesos de su mesa de ayuda y elevar el control sobre sus actividades, SuperVigilancia vio aumentar evidentemente la eficiencia de su mesa de ayuda. Además de garantizar mejores servicios para los usuarios, la entidad alcanzó beneficios como:

- Reducción de costos con personal
- Reducción de costos con contratación de terceros
- Reducción de riesgos, a través de un mayor control de incidentes
- Mayor nivel de cumplimiento de SLAs
- Más agilidad en la atención a las solicitudes de los usuarios.

“Hoy, con la solución, se pueden subir a través de la plataforma de CA Technologies las informaciones relevantes para el soporte eficiente, incluyendo la adopción de las buenas prácticas previstas en el ITIL”, Edwin Alfredo Lopez nos cuenta que el servicio ha mejorado significativamente en la adopción de la herramienta, ha hecho también que el cambio sea aceptado por los colaboradores y funcionarios de la entidad frente a las solicitudes de Tickets en la mesa de ayuda. “En resumen, logramos transparencia para ver lo que hace la operación de TI, mejorando expresivamente los servicios prestados a todos nuestros usuarios – dentro y fuera de SuperVigilancia –, así como a los ciudadanos.”



MSL es una organización que brinda soluciones integrales de informática en las áreas de gestión, seguridad e infraestructura. Para asegurar la más alta calidad de las ofertas, la compañía cuenta con recurso humano competente, relación mutuamente beneficiosa con sus proveedores, conocimiento de las necesidades actuales y futuras de sus clientes, además de la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en los estándares de ISO 9001. Toda la gestión de MSL se basa en lograr un alto grado de satisfacción de sus clientes generando confianza en la prestación de servicios.

Comuníquese con CA Technologies en [ca.com/co](http://ca.com/co)



CA Technologies (NASDAQ: CA) crea software que alimenta la transformación de las empresas y les permite aprovechar las oportunidades de la economía de las aplicaciones. El software es el corazón de todos los negocios en todas las industrias. De la planificación al desarrollo, de la gestión a la seguridad, CA está trabajando con empresas en todo el mundo para cambiar la forma en que vivimos, operamos y nos comunicamos - a través de la nube (privada y pública), de plataformas móviles y de entornos de TI, de los distribuidos al mainframe. Más información en [ca.com/co](http://ca.com/co)

Connect with CA Technologies

