



Plataforma Microsoft Caso de éxito



Resumen

Región: Costa Rica

Industria: Gobierno

Perfil del cliente

Municipalidad de la Ciudad que es cabecera de la provincia de Alajuela, en el Valle Central de Costa Rica, en la que viven cerca de 300.000 habitantes.

Situación Inicial

Progresivamente fueron quedando obsoletas diferentes tecnologías, y los requerimientos superaban las posibilidades del equipamiento y el software existente.

Solución

Implementación de System Center, virtualización de servidores con Hyper-V y escritorios con VDI, desarrollo de intranet con SharePoint Server, migración de bases de datos Oracle a SQL Server y backup en Microsoft Azure.

Beneficios

- Gestión eficiente de TI.
- Agilidad para poner en producción nuevo equipamiento.
- 90% reducción de consultas a soporte.
- Infraestructura para el teletrabajo.

Adopción global de plataforma Microsoft para una mejor gestión municipal, orientada al ciudadano.

“Ahora toda la gestión de TI es más eficiente; mejoramos los procesos de configuración inicial de equipos y soporte, tenemos un detallado control de inventario y cumplimos con los requerimientos de las auditorías.”

Jorge Cubero Segura, Coordinador del Proceso de Servicios Informáticos.

La Municipalidad de Alajuela está convirtiendo toda su plataforma tecnológica, alcanzando niveles superiores de eficiencia y agilidad. Tras años de utilizar tecnologías de Oracle y servidores Sun, ahora utiliza virtualización con Windows Server, está migrando su sistema core y ya adoptó SQL Server, desarrolló una intranet en SharePoint que permite superar el anterior esquema de manejo documental y de archivos, y ya comenzó a utilizar los servicios en la nube de Microsoft Azure. Logró hasta aquí importantes mejoras operativas y planea nuevos proyectos que mejoren el respaldo tecnológico a la gestión del Alcalde Thompson Chacón.

“Ahora toda la gestión de TI es más eficiente; mejoramos los procesos de configuración inicial de equipos y soporte, tenemos un detallado control de inventario y cumplimos con los requerimientos de las auditorías.”

Jorge Cubero Segura, Coordinador del Proceso de Servicios Informáticos.

Situación

Alajuela es una provincia del Valle Central de Costa Rica; ocupa un área de 388 km² y tiene una población cercana a los 300.000 habitantes. La Municipalidad de la ciudad homónima, cabecera del cantón, conducida por el Alcalde Roberto Thompson Chacón, tiene un plan quinquenal orientado a llevar adelante un proceso de mejora e impulso de sus infraestructuras y servicios urbanos, que le permitan situarse en primera línea en cuanto a su nivel de competitividad urbana.

En este sentido, el Proceso de Servicios Informáticos entendió que debía dar un salto cualitativo para acompañar los cambios globales en la administración. *“Teníamos servidores Sun con aplicaciones Java que con el tiempo fueron quedando limitados en los servicios que nos podían dar, y que implicaban altos costos de mantenimiento. Faltaban procesos estructurados, había documentación dispersa en diferentes estaciones de trabajo y servidores, no contábamos con un adecuado control de activos y era compleja la administración de los recursos distribuidos en diferentes sedes gubernamentales. Ante esta situación, mediante Proceso Licitatorio se contrataron los servicios de la firma Consulting Group Corporación Latinoamericana para que en conjunto realizáramos un diagnóstico, y a partir de allí se desarrolló un plan de trabajo”,* comenta Jorge Cubero Segura, Coordinador del Proceso de Servicios Informáticos de la Municipalidad.

También se tuvieron en cuenta diversos informes de Auditoría que habían puntualizado una serie de necesidades referidas a la administración de recursos informáticos, sistemas y seguridad que se debían cumplimentar.

Solución

“Si bien teníamos una historia utilizando tecnologías Oracle, decidimos hacer un cambio sustancial y adoptamos un conjunto de tecnologías Microsoft para la gestión integral de nuestra plataforma tecnológica, por funcionalidades, por integración y por

costos”, agrega Segura. Con el respaldo y la decisión política del Alcalde Thompson Chacón, se emprendió un ambicioso proyecto de modernización.

Inicialmente se adquirieron nuevos servidores y se implementaron más de 50 máquinas virtuales con Windows Server Hyper-V. Uno de los primeros proyectos estuvo centrado en la administración de TI. *“Implementamos System Center, que está fundado en los criterios de ITIL, lo que significó un vuelco radical en la manera de gestionar los recursos, las consultas y los casos de soporte. Definimos roles, flujos de escalación y seguimiento, alertas automatizadas y controles, para dar respuestas más efectivas y en menor plazo a los usuarios. Luego sumamos Configuration Manager, que nos permite hacer la configuración de equipos y dar soporte en forma remota a las 6 diferentes oficinas de la Municipalidad, sin necesidad de desplazarnos; con esta herramienta realizamos el control de inventario y de las fechas claves de contratos y licencias, creamos y distribuimos imágenes de los equipos de escritorio, e incluso planificamos de manera eficaz las compras que sean necesarias”,* agrega el funcionario. Esta forma de trabajar está alineada con nuevas normativas del Gobierno para todo el Sector Público del país.

También se adoptó SharePoint y se comenzó a desarrollar una intranet. *“Queríamos introducir importantes mejoras en la gestión documental, para que cada unidad administrativa guarde sus documentos con orden y autonomía, determinando cuáles tendrían acceso público o restringido. Antes había mucha información dispersa en diferentes sistemas de archivos, servidores y equipos de escritorio. Ahora está todo más organizado, cada sector o empresa pública puede gestionar sus publicaciones y organizar grupos de usuarios que trabajen de manera colaborativa y eficaz”,* amplía Cubero Segura. Para dimensionar la complejidad de los flujos de información, hay que considerar cuáles son las áreas del Sistema Integrado Municipal, que incluyen urbanismo,

Para más información

Acerca de los productos y servicios de Microsoft visite: www.microsoft.com/costarica

Acerca de Municipalidad de Alajuela, visite: www.munialajuela.go.cr

Acerca de Consulting Group Corporación Latinoamericana visite: www.cgclatam.com

acueductos, bienes inmuebles, alcantarillado pluvial y patentes, entre otras.

A lo largo de los años, se habían desarrollado muy diversas aplicaciones en Oracle. *“Ahora estamos migrando todo a un entorno SQL Server: control de inventario de la bodega municipal (con materiales para el accionar urbano), sistemas para la Controladoría de Servicios, registros para servicios médicos para el personal, creación y seguimiento de oficios y memorándums, la emisión de licencias para bares y para venta de licores... cada módulo tiene flujos de procesos, documentos asociados y un conjunto de variables que ahora estamos gestionando con SQL Server y con nuevas aplicaciones desarrolladas en .NET. Incluso estamos implementando el expediente electrónico para seguimiento de todos los trámites que inicie un ciudadano o cualquier sector de la Municipalidad”*, detallan desde el Proceso de Servicios Informáticos.

Actualmente se está cambiando el core tributario, que permite manejar los ingresos del municipio por servicios públicos, patentes, registro de inmuebles. *“Teníamos un sistema muy obsoleto, muy poco permeable a las modificaciones requeridas con las formas actuales de gestión gubernamental. Ahora estamos integrando los nuevos aplicativos en .NET con SharePoint y con WebServices, incorporando inclusive la firma electrónica”*, apunta Jorge Segura.

Por otra parte, se montó un espacio de almacenamiento en Microsoft Azure, en donde se respalda la información resguardada originalmente en cintas. En carpeta están los proyectos de sincronización del Directorio Activo en la nube, como así también el desarrollo de un sitio alternativo para garantizar la continuidad operativa.

A fin de conseguir la máxima flexibilidad en el acceso a los sistemas y a la información, también se implementó una arquitectura de escritorios virtuales con VDI. *“Es una de las mejores cosas que hemos hecho; personalmente trabajo siempre con una máquina virtual, lo que me permite hacerlo*

desde cualquier lugar. Tengo acceso a mis aplicaciones y a la información aunque no esté en la oficina, lo que aumenta sustancialmente la productividad. Las MV tienen un excelente rendimiento”, comenta con entusiasmo Cubero Segura.

Beneficios

“Ahora toda la gestión de TI es más eficiente; mejoramos los procesos de configuración inicial de equipos y soporte, tenemos un detallado control de inventario y cumplimos con los requerimientos de las auditorías. Antes teníamos una demora de días o semanas para entregar un nuevo equipo a un usuario final, y ahora podemos responder en forma inmediata. En servicio técnico llegamos a tener más de 1800 llamadas al mes y ahora no llegamos a 600 por trimestre, y tenemos la capacidad de resolver cualquier situación con mayor celeridad”, explica el Coordinador de Servicios Informáticos. No sólo los niveles gerenciales tienen acceso a la información sino también los usuarios, lo que posibilita el autoservicio y la autoconsulta, agilizando toda la operación, que involucra más de 120.000 transacciones mensuales entre cancelaciones, solicitudes y movimientos en general.

La intranet implementada permite tener una administración ordenada y centralizada de la información, atendiendo a los niveles de seguridad necesarios. Próximamente, se migrará el portal web a SharePoint.

Con la virtualización se logró mayor flexibilidad, habilitándose el teletrabajo para el cual se está elaborando un nuevo reglamento. Se optimizan tiempos, mejoran los servicios tanto al cliente interno como a los contribuyentes, se aprovechan mejor los recursos y hay una clara impronta orientada a la innovación en la gestión de los servicios públicos. *“El Alcalde Thompson Chacón está convencido de que con toda esta renovación tecnológica estamos invirtiendo mejor los recursos municipales, por eso sigue apoyando el proyecto y nos alienta a seguir”*, concluye el funcionario.

Este caso de éxito es publicado exclusivamente con fines de información general. MICROSOFT NO OFRECE GARANTÍAS, EXPLÍCITAS O IMPLÍCITAS EN ESTE DOCUMENTO.

Documento publicado en junio de 2016