



# Universidad Javeriana Gestiona su Infraestructura IT con Aranda Software

## LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA FUE LA PRIMERA UNIVERSIDAD EN COLOMBIA EN SER RECONOCIDA CON ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL POR LA CNA

Actualmente su comunidad se encuentra conformada por más de 22.000 estudiantes entre programas de pregrado, posgrado y centros regionales, más de 4.200 profesores y más de 1.500 empleados administrativos; también cuenta con más de 179 grupos de investigación registrados en Colciencias y es una de las 5 Instituciones Colombianas incluidas en el QS World University Rankings de la empresa Británica Quacquarelli Symonds.

### DESAFÍO EMPRESARIAL

La Universidad Javeriana dispone de una sede seccional en la Ciudad de Cali y tiene su sede principal en la Ciudad de Bogotá la cual gestionaba las solicitudes de soporte a través de una herramienta desarrollada por ellos y una obtenida gratuitamente en la red; pero los procesos como seguimiento de casos y el tiempo de solución de los mismos, entre otros, debían realizarse manualmente.

“La Universidad Javeriana buscaba una solución flexible, escalable, de alta usabilidad, amigable al usuario y de administración sencilla”: Hilda Cristina Chaparro López, Jefe Oficina Servicios a Usuarios de la Dirección de Tecnologías de Información, Universidad Javeriana.

### ¿POR QUÉ ARANDA?

La Universidad Javeriana con el apoyo de los consultores de Aranda Software y Telefónica liderando el proceso, a mediados del 2009 definieron fases y el cronograma para la implementación dónde se inició con el proyecto de **Aranda Service Desk**, para los servicios tradicionales de soporte ofimático; posteriormente se incluyeron los servicios de Sistemas de Información, Centro de Cómputo (correo electrónico y bases de datos), Telecomunicaciones y Redes.

### SOLUCIÓN ARANDA

Adicionalmente se manejó la salida en producción del Sistema de Información de Gestión Académica y Administrativa, haciendo uso de Aranda para el registro y seguimiento de incidentes. “La asesoría y soporte comercial brindada por Telefónica, Socio de Negocios de Aranda, hacia la Universidad Javeriana fue constante. Hicieron seguimiento y controlaron todas las solicitudes e incidentes que se generaron en éste proceso.” Afirmaron Hilda Cristina Chaparro Jefe Oficina Servicios a Usuarios, Juan Felipe Barajas Coordinador de la Mesa de Servicios y Claudia Bohórquez Agente Líder y Administradora de Aranda Software.



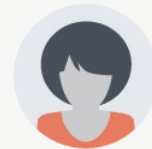
Único  
Repositorio  
de Información



Trazabilidad de los  
especialistas en la  
solución de los incidentes



Facilidad en la  
Configuración de los  
Acuerdos de Servicio



“

Para una Organización que aspire implementar su gestión IT bajo las mejores prácticas ITIL, Aranda Software refleja los procesos de manera transparente por lo que aplicarlos e implementarlos en la herramienta facilita el proceso”

**Hilda Cristina Chaparro López**

Jefe Oficina Servicios a Usuarios de la  
Dirección de Tecnologías de la Información,  
Universidad Javeriana



# Universidad Javeriana Gestiona su Infraestructura IT con Aranda Software

---

## IMPACTO EN EL NEGOCIO

La Pontificia Universidad Javeriana ahora cuenta con un único registro de información bajo catálogos de servicios y árbol de categorías de incidentes. Esta entidad ahora puede ver los casos por cliente, especialista, grupo de especialistas, tipo de caso, estado y fechas, entre otros, abriendo la posibilidad de hacer gestión de incidentes y solicitudes de servicio con la oportunidad requerida por los usuarios; asimismo pueden ver la trazabilidad de los especialistas involucrados en la solución de los incidentes.

En el proyecto se establecieron acuerdos de nivel de servicio para cada tipo de servicio y según las posibilidades de respuesta de los grupos de especialistas de la Dirección de Tecnologías de Información de la Universidad Javeriana, por lo que ahora cuentan con la posibilidad de cambiar acuerdos de servicio según la urgencia, importancia y criticidad de los incidentes.