

Continuidad operativa para la industria:

un caso de éxito de servicios
tecnológicos administrados
en el sector siderúrgico



Introducción

Una de las compañías más representativas del sector siderúrgico en Colombia, reconocida por su papel estratégico en el desarrollo industrial y de infraestructura del país, confió en Controles Empresariales para fortalecer y modernizar su operación tecnológica mediante un servicio integral de outsourcing TI.

Se trata de una organización con una operación industrial de alta complejidad, que requiere plataformas tecnológicas estables, seguras y altamente disponibles para soportar procesos críticos del negocio. En este contexto, el objetivo principal del proyecto fue asegurar la continuidad operativa, mejorar la atención a los usuarios internos y consolidar un modelo de servicio alineado a las mejores prácticas, capaz de soportar la operación industrial de forma estable, eficiente y controlada.

Antecedentes

La organización enfrentaba el reto de estabilizar su operación de TI y reducir los tiempos de impacto sobre el negocio. El modelo de servicio existente presentaba limitaciones en términos de tiempos de respuesta, alcance técnico y escalabilidad, lo que afectaba la experiencia de los usuarios y la eficiencia operativa.

Adicionalmente, se identificó la necesidad de profesionalizar la atención, integrar procesos bajo un marco de buenas prácticas, fortalecer la gobernanza del servicio y contar con un operador tecnológico capaz de ofrecer soporte integral, visibilidad operativa y mejora continua.

Solución

Para atender estos desafíos, Controles Empresariales implementó un servicio integral de outsourcing TI, diseñado para cubrir de forma completa las necesidades tecnológicas de Acerías Paz del Río.

La solución incluyó soporte técnico en sitio, administración de redes y servidores, mantenimientos preventivos y correctivos, así como la gestión estructurada de incidentes. Adicionalmente, se estableció un modelo de gobierno del servicio basado en buenas prácticas ITIL, con comités de seguimiento, reportes operativos y ejecutivos, y mecanismos de mejora continua.

El servicio fue soportado por un equipo multidisciplinario, conformado por perfiles especializados en soporte en sitio, redes, desarrollo, SISO y funciones administrativas, garantizando una operación robusta, controlada y alineada con las necesidades del negocio.

Resultados

Gracias a la implementación del modelo de outsourcing TI, nuestro cliente logró estabilizar su operación tecnológica y obtener beneficios clave, entre los que se destacan:

- Reducción de incidentes recurrentes.
- Mejora en la experiencia del usuario interno.
- Mayor disponibilidad y continuidad operativa.
- Gestión de infraestructura más eficiente y alineada a mejores prácticas ITIL.
- Gobierno del servicio claro, con trazabilidad y enfoque en mejora continua.

Tecnología con propósito

Transformación con impacto

Detrás de cada transformación exitosa hay una organización que decidió evolucionar.



Integrador
#1
En el mercado colombiano




Alianzas
con fabricantes
de clase mundial

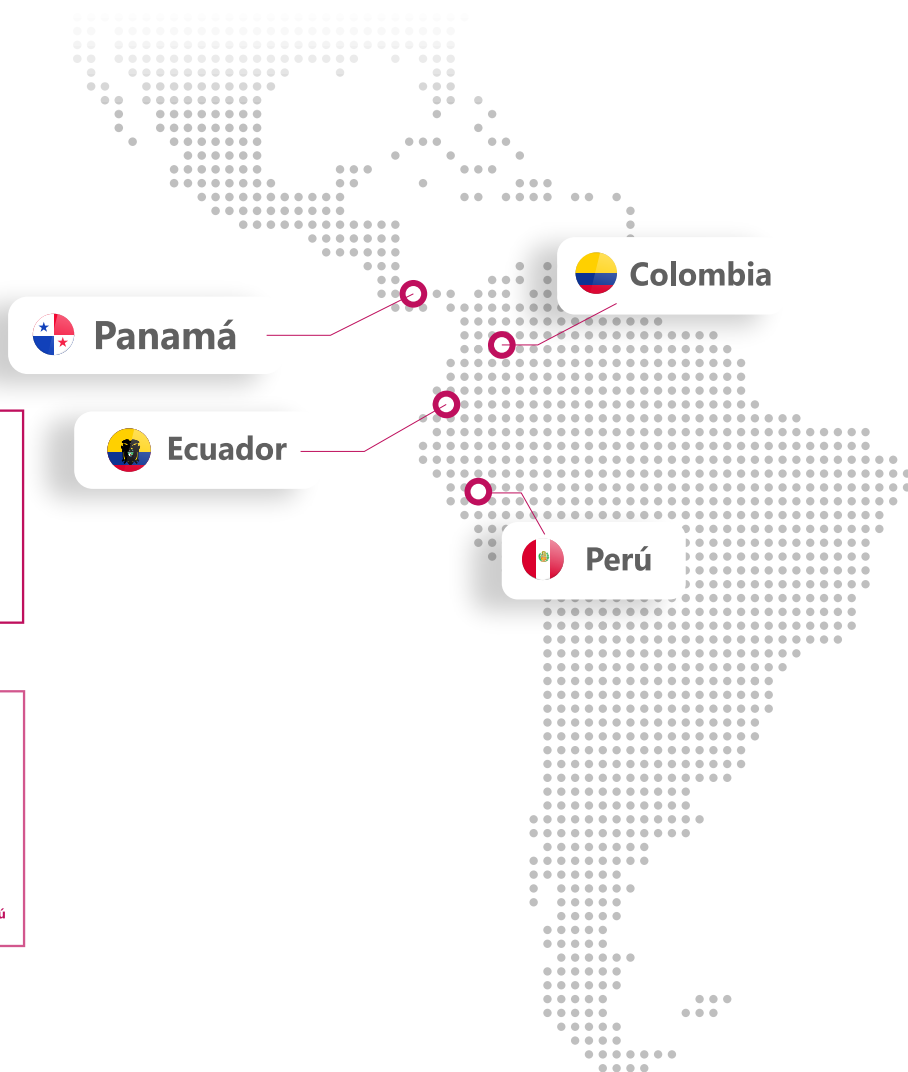
+2.200
clientes



+400
Ingenieros
certificados



4 países
cobertura regional
Colombia | Ecuador | Panamá | Perú



En Controles Empresariales ayudamos a nuestros clientes a convertir sus desafíos en oportunidades de crecimiento, mediante soluciones integrales alineadas con sus objetivos de negocio

¡Hablemos! 