

Soporte integral para operaciones críticas: un caso de éxito de Puesto Digital en Oil & Gas

Cómo una organización líder del sector energético garantizó continuidad, eficiencia y control en su operación petrotécnica.



Antecedentes

Una organización líder del sector Oil & Gas en Colombia se encontraba en un proceso de transformación de sus capacidades digitales para soportar de manera eficiente sus operaciones petrotécnicas. Entre 2019 y 2024, la compañía consolidó una estrategia de digitalización orientada a fortalecer sus procesos de exploración, desarrollo y análisis geocientífico, lo que incrementó la dependencia de plataformas tecnológicas especializadas y de alto impacto para el negocio.

La operación tecnológica debía atender a cientos de usuarios críticos, pertenecientes a áreas estratégicas como geociencias, exploración y desarrollo, quienes requerían alta disponibilidad, tiempos de respuesta reducidos y un soporte altamente especializado. Antes de la implementación del nuevo modelo, la organización enfrentaba retos asociados a una alta demanda de incidentes, dispersión en el soporte, limitada automatización de tareas operativas y falta de visibilidad integral sobre el desempeño del servicio.

Estos desafíos evidenciaron la necesidad de contar con un modelo de Puesto Digital Petrotécnico robusto, capaz de integrar soporte end-to-end, gobierno del servicio y acompañamiento especializado, alineado a las mejores prácticas del sector y con foco en la continuidad operativa del negocio.

Solución

Para responder a estos retos, se implementó una operación integral de Puesto Digital Petrotécnico, basada en buenas prácticas ITIL y diseñada específicamente para entornos de alta criticidad del sector energético. El modelo contempló un alcance completo de soporte, combinando capacidades técnicas, automatización y control operativo.

La solución incluyó atención especializada a usuarios petrotécnicos, gestión estructurada de incidentes, mantenimiento continuo de las plataformas, automatización de tareas operativas y generación de reportes ejecutivos para el seguimiento del servicio. Adicionalmente, se desarrollaron artefactos de automatización, optimización de recursos, control horario y gestión de costos, fortaleciendo la eficiencia y sostenibilidad de la operación.

El modelo operativo permitió centralizar el soporte, mejorar la trazabilidad de los casos, estandarizar procesos y asegurar una atención consistente a las áreas estratégicas del negocio, consolidando una operación madura, controlada y alineada con los objetivos corporativos de la organización.

Resultados

Como resultado de la implementación del Puesto Digital Petrotécnico, la organización alcanzó una operación estable, estandarizada y sostenible, con un 98,35 % de cumplimiento de los KPIs asociados a la resolución de incidentes y gestión del servicio.

Entre los principales beneficios obtenidos se destacan:

- Reducción significativa en los tiempos de respuesta y atención de incidentes.
- Mayor estabilidad y disponibilidad de las herramientas petrotécnicas críticas.
- Mejor visibilidad operativa y toma de decisiones basada en información confiable.
- Ahorros derivados de la automatización de procesos y optimización de plataformas.
- Fortalecimiento del gobierno del servicio y mejora continua de la operación.

Tecnología con **propósito**

Transformación con impacto

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



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! 