

Sistema de Gestión de TI SUNAT

MATEOS CONSULTORES / CASO DE ÉXITO

Ciente: Proactivanet para la SUNAT del Perú

Industria: Gobierno y finanzas

Solución: Alineación de procesos de gestión de TI a Proactivanet

Periodo: Junio-septiembre de 2014

VISIÓN GENERAL

La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), es un organismo técnico, especializado del Perú. Tiene domicilio legal y sede principal en la ciudad de Lima. La SUNAT había adquirido la solución tecnológica Proactivanet, para la gestión de su área de tecnología. Antes de instalar y usar ese software, la SUNAT necesitaba definir sus procesos de administración de TI para utilizar mejor dicha herramienta.

OBJETIVOS

Definir procesos que se integren a la herramienta de software Proactivanet y permitan un aprovechamiento de todas las funcionalidades que ofrece. Los procesos definidos fueron automatizados por la herramienta aprovechando las características avanzadas de un software acreditado a nivel oro por el esquema de ITIL®.

ALCANCE

La documentación de los procesos de gestión de TI con el doble propósito de: - Generar un manual de configuración del software - Generar una guía operativa de gestión del área de TI.

SOLUCIÓN

El equipo de Mateos Consultores conocía previamente el manejo funcional del software, acreditándose especialmente para ese proyecto mediante acreditación del fabricante. Duración: Tres meses en una combinación de cinco semanas presenciales y el resto remoto.

CONCLUSIÓN

Grado de involucramiento El equipo de la SUNAT siempre estuvo comprometido y abierto a comentarios y sugerencias sobre cómo gestionar su operación con base en el marco de trabajo de ITIL® Factores Críticos de éxito Además del gran involucramiento que existió por parte de SUNAT otros factores que fueron claves para que existiera éxito en este proyecto fueron:

- Trabajar en conjunto con el fabricante.
- El conocimiento funcional del software por parte del equipo de Mateos Consultores.
- El alto grado de involucramiento del equipo de la SUNAT.