

Título

Control en Tiempo Real de los Servicios Tecnológicos

Autores

Francisco Amiama Di Marzio, subgerente Automatización y Telecomunicaciones, Codelco Chile, famiama@codelco.cl

Francisco Alegria Novion, gerente general MOSAQ, falegria@mosaq.com

Resumen

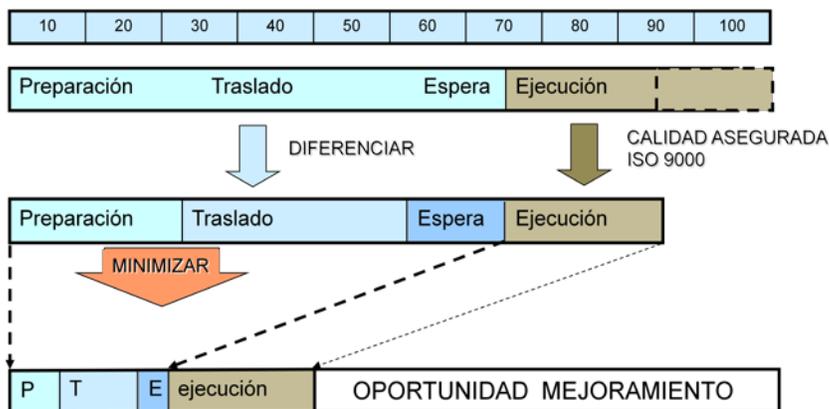
Los proyectos mineros que hoy se desarrollan incorporan un uso intensivo de tecnología de información, automatización y telecomunicaciones (TICA), tecnologías que se soportan tanto en una arquitectura tecnológica como en una logística de administración de servicios, debiendo ambas de asegurar las altas exigencias de disponibilidad y de calidad. El trabajo que se presenta a continuación se relaciona con un nuevo modelo de servicios que permite habilitar las plataformas con las exigencias de la minería del futuro.

“Administración de los Servicios TICA en Tiempo Real”.

Necesidades que resuelve

Codelco diseñó un modelo de servicios con costos competitivos que resuelven las siguientes necesidades:

- Disponer de información de los servicios TICA para el mejoramiento continuo (ITIL).
- Asegurar la calidad de los servicios de las plataformas tecnológicas, alineados con las nuevas necesidades del negocio (SLA), disponiendo de procesos y procedimientos que permitan cumplir los plazos.
- Alta productividad, disminución del overhead de las tareas: coordinación, preparación, traslado y espera.
- Confiabilidad de la solución, que se logra disponiendo de las Matrices de Impacto.
- Herramientas de monitoreo y control, saber lo que está sucediendo.
- Logística y organización, optimizar la dispersión de actividades.
- Minimizar el overhead de las tareas, factor clave de la calidad y costos



Desarrollo

El modelo aplicado fue desarrollado en conjunto con la empresa MOSAQ y hace uso de los conceptos de ITIL, SEIS SIGMA e ISO 9000 aplicados en la medida que estos aporten de forma significativa.

Adicionalmente el modelo se sustenta en las siguientes herramientas: Sistema de Administración de Eventos (SAE), Matriz de Impacto, Reportes de Gestión, de Control y de Productividad.

Conclusiones

La implantación de este modelo le permite a la Gerencia TICA de Codelco entregar un servicio de mayor calidad y con una reducción de más de un 20% en los costos, aumentando así la confianza de nuestros clientes y disponiendo de una infraestructura capaz de sustentar los desafíos del futuro.

En resumen, se transita de un servicio compuesto por varios actores en terreno a un modelo que potencia la polifuncionalidad y la concentración de servicios especializados entregados en forma remota.

Perspectivas futuras

El modelo de servicios desarrollado, junto con una adecuada infraestructura tecnológica, permite dar sustento a los requerimientos tecnológicos de la minería futura.

Adicionalmente, es un modelo que se está aplicando a otros servicios de la Corporación.