NOMBRE DEL PROYECTO:	PROYECTO PROCURADURIA GENERAL NACION
CÓDIGO DEL PROYECTO:	PRO-1311
SPONSOR DEL PROYECTO:	Oscar Pulgarín (PGN) Carlos Ramírez (Aranda) Gustavo Canchila (Aranda)
LÍDER DEL PROYECTO:	John Wilber Olaya (PGN) Shirley Martinez Canizalez (Aranda)
FECHA INICIO PROYECTO:	lunes, 06 octubre 2025 Martes, 4 noviembre 2025
ELABORADO POR:	Shirley Martinez Canizalez (Aranda)
REPRESENTANTE LEGAL ARANDA:	Lyda Buitrago (Aranda)

PROPÓSITO DEL ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO

Esta Acta de Constitución del Proyecto tiene la finalidad primordial de designar formalmente a la persona indicada arriba como Líder del Proyecto y de establecer formalmente el nivel y el alcance de su autoridad dentro del mismo con respecto a los recursos a emplear en el proyecto. Adicionalmente, este documento es un resumen ejecutivo del por qué se está llevando a cabo este proyecto, en qué consiste y las consideraciones de alto nivel con respecto al mismo al momento de iniciar este proyecto.

ANTECEDENTES, PROPÓSITO Y/O JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La Procuraduría General de la Nación, requiere contar con herramientas tecnológicas robustas que respalden la continuidad y eficiencia de sus procesos internos. Actualmente, la entidad enfrenta desafíos relacionados con la gestión oportuna y centralizada de solicitudes y requerimientos tecnológicos, así como con la administración de activos de forma integral, confiable y trazable. En el marco de su estrategia de fortalecimiento institucional y transformación digital, la entidad identificó la necesidad de implementar una solución que permita modernizar su mesa de servicios, optimizar la atención a usuarios internos y consolidar la información tecnológica bajo una sola plataforma.

Propósito del Proyecto

El propósito de este proyecto es implementar una solución integral de gestión de servicios e inventarios tecnológicos, que permita centralizar y estandarizar los procesos de atención, mejorar los tiempos de respuesta, garantizar la trazabilidad de la información y fortalecer la toma de decisiones mediante herramientas de analítica y automatización.

Este proyecto se desarrollará en ambiente Cloud, asegurando flexibilidad, escalabilidad, disponibilidad y soporte continuo, alineado con las buenas prácticas de gestión de servicios de TI.

Justificación

La implementación de esta solución permitirá a la Procuraduría General de la Nación:

- Disponer de una mesa de servicios unificada, fortaleciendo la atención de requerimientos, incidentes, problemas y cambios de forma eficiente y trazable.
- Administrar y controlar el inventario de activos tecnológicos de manera centralizada, con capacidad de control remoto, facilitando las tareas operativas del equipo técnico.
- Automatizar procesos y habilitar canales modernos de atención al usuario final, mejorando la experiencia y reduciendo tiempos de gestión.
- Contar con herramientas de analítica y reportería personalizada para la toma de decisiones oportunas y basadas en datos.

- Alinear su operación tecnológica con buenas prácticas internacionales de ITSM, aportando eficiencia, control y capacidad de evolución.

Para lograrlo, el proyecto contempla la implementación de:

- Aranda Service Management Suite (ASMS): gestión integral de requerimientos, incidentes, problemas y cambios.
- Aranda Device Management (ADM): administración de inventario y control remoto de activos.
- Aranda Query Manager (AQM): reportería y analítica personalizada.
- Aranda Virtual Support (AVS): automatización y soporte virtual.

La solución incluirá integraciones nativas con Microsoft Teams y capacidades de inteligencia artificial, fortaleciendo la colaboración, eficiencia y capacidad de respuesta de la entidad.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO, PRODUCTO(S) Y ENTREGABLE(S)

Por lo anterior, se adquirió con Aranda los siguientes servicios y productos:

- **Entregable 1:**
    - Para este entregable se consideraron, los siguientes hitos:
        - Creación ambiente y activación licencias productos adquiridos
        - Consultoría en buenas prácticas ITIL sobre los procesos de la entidad a configurar en ASMS
        - Configuración integraciones nativas ASMS:
            - Sincronización usuarios directorio activo – AD
        - Configuración mesa de servicios TI – ASMS, que incluye las prácticas o procesos a nivel de:
            - Práctica de Catalogo de servicios
            - Práctica de ANS’s
            - Práctica de Requerimientos - RF
            - Práctica de Incidentes - IN
        - Configuración de integraciones nativas: Bot Teams
        - Pruebas
        - Entrenamientos
            - Entrenamiento usuarios administradores
            - Entrenamiento usuarios especialistas

- **Entregable 2:**
    - Para este entregable se consideraron, los siguientes hitos a configurar:
        - Práctica de Cambios - CHG
        - Práctica de Problemas - PM
        - Práctica gestión de conocimiento – KB
        - Práctica gestión de activos – CMDB
        - Pruebas
        - Entrenamientos
            - Entrenamiento usuarios administradores
            - Entrenamiento usuarios especialistas
    - Configurar AQM (Aranda Query Manager – gestión de reportería)
        - Configurar y sincronizar usuarios
        - Pruebas
        - Entrenamientos
            - Entrenamiento usuario administrador
- **Entregable 3:**
    - Para este entregable que corresponde a la implementación de ADM (Aranda Device Management – gestión inventarios) se consideraron:
        - Configuración de los siguientes módulos:
            - Gestión de distribución e inventario de Hardware y Software
                - Aranda debe garantizar el 30% de equipos inventariados y el 70% lo garantizará PGN
            - Control Remoto
            - Administración Remota
            - Gestión de actualizaciones
            - Gestión de políticas de energía
            - Gestión de licenciamiento y uso de software - Metrix
            - Monitoreo y análisis de datos - Metrix
            - Sincronización entre la CMDB y ADM
            - Control de activos

- Reportes

- Pruebas
- Entrenamientos
  - Entrenamiento usuario especialista
  - Entrenamiento usuario administrador

- **Entregable 4:**
  - Para este entregable que corresponde a la implementación de AVS (Aranda Virtual Support) se consideraron los siguientes hitos:
    - Configuración
    - Pruebas
    - Entrenamientos
      - Entrenamiento usuario especialista
      - Entrenamiento usuario administrador

- **Entregable 5:**
  - Para este entregable que corresponde a la entrega de reportes personalizados (2), se consideraron los siguientes hitos:
    - Construcción reporte 1
    - Construcción reporte 2
    - Para ambos, validación/pruebas y aceptación del cliente, cargue y publicación en consola de AQM

- **Entregable 6:**
  - Para este entregable que corresponde a la configuración de las capacidades de IA en ASMS, según definición de la entidad, se consideraron los siguientes hitos:
    - Configuración de funcionalidades de IA en ASMS, según definición de la entidad
    - Pruebas
    - Entrenamiento usuario administrador

OBJETIVOS DEL PROYECTO	Criterio de Éxito/Aceptación	Persona que Aprueba
Entregable 1	- Entrega acta URL y fecha aplicación licenciamiento de productos - Pruebas a conformidad - Documento de configuración - Acta constancia de entrenamientos y asistencias - Acta cierre parcial proyecto	Oscar Pulgarín John Olaya
Entregable 2	- Pruebas a conformidad - Acta constancia de entrenamientos y asistencias - Documento de configuración - Acta cierre parcial proyecto	Oscar Pulgarín John Olaya
Entregable 3	- Pruebas sobre los módulos e inventario del porcentaje comprometido en alcance - Acta constancia de entrenamientos y asistencias - Documento de configuración - Acta cierre parcial proyecto	Oscar Pulgarín John Olaya
Entregable 4	- Pruebas sobre el módulo para las diferentes prácticas configuradas - Acta constancia de entrenamientos y asistencias - Documento de configuración - Acta cierre parcial proyecto	Oscar Pulgarín John Olaya
Entregable 5	- Pruebas a conformidad - Acta cierre parcial proyecto	Oscar Pulgarín John Olaya
Entregable 6	- Pruebas a conformidad - Acta constancia de entrenamientos y asistencias - Acta cierre proyecto	Oscar Pulgarín John Olaya

CALENDARIO RESUMIDO DE HITOS CLAVES

Hitos	Fechas
Entregable 1	06 oct./25 – 23 oct./25
Entregable 2	14 oct./25 – 31 oct./25
Entregable 3	08 oct./25 – 27 oct./25
Entregable 4	15 oct./25 – 22 oct./25
Entregable 5	06 oct./25 – 20 oct./25
Entregable 6	10 oct./25 – 22 oct./25

INTERESADOS CLAVES

Interesados	Rol
Oscar Pulgarín	Profesional Universitario GR17 Grupo de soporte a usuarios – oficina tecnología, innovación y transformación digital
Andres Felipe Correa Alvarado	Administrador Herramientas de Gestión – Corporación Colombia digital oficina de tecnología, innovación y transformación digital
Carlos Ramírez	Director comercial Aranda
Gustavo Canchila	Account manager Aranda
Shirley Martínez Canizalez	Gerente proyecto Aranda

SUPUESTOS Y CONSIDERACIONES

- La entidad es quien define los modelos y flujos de las prácticas a configurar en ASM.

- La entidad es quien garantiza requerimientos técnicos para funcionamiento de los productos adquiridos, tales como: accesos, permisos, etc. detallados en oferta técnica.

- El partner integrador será el encargado de entregar a la entidad y a Aranda licencias de OPENIA para configurar y habilitar las capacidades de IA en ASMS y Bot Teams.

- La entidad adquirió 2 licencias nombradas para configurar las integraciones nativas de Aranda, tales como:

  - Bot Teams
  - Bot WhatsApp

  Sin embargo, esta última por definición y confirmación de nuestro sponsor de la entidad, se notificó a Aranda no sería implementada, dado que debe considerarse una gestión adicional y costos indirectos para su funcionalidad que dependen del presupuesto asignado de la entidad.

- Se acuerda con la entidad desde la sesión de KO que, **se requiere la salida en vivo del entregable 1 para el 10 de sep./25.**

- Los siguientes hitos no hacen parte del alcance formal del proyecto; sin embargo, Aranda, con el propósito de fortalecer la adopción y éxito de la solución, los ha considerado como valor agregado para la entidad:

  - **Estabilización de ASMS: Se** otorgará un período de una (1) semana posterior a la salida en vivo, durante el cual se brindará apoyo y acompañamiento para la estabilización de la mesa de servicios.

  - **Consultoría en buenas prácticas ITIL:** Se realizará una consultoría orientada a las prácticas adquiridas en ASMS, mediante la cual se entregarán propuestas de optimización del catálogo de servicios y de los flujos de proceso de la entidad, basadas en buenas prácticas ITIL y ajustadas a la operación actual del cliente.

  - **Entrenamientos a especialistas:** Dentro del alcance del proyecto se contempla una (1) sesión de entrenamiento dirigida a un grupo de hasta seis (6) personas. Sin embargo, considerando la operación y necesidades de la entidad, Aranda ha dispuesto como valor agregado la realización de dos (2) sesiones de entrenamiento, en horarios acordados con el cliente y sin límite en el número de especialistas participantes.

    Las sesiones serán grabadas y las grabaciones quedarán a disposición de la entidad para su conservación y consulta posterior.

EXCLUSIONES DE ALTO NIVEL

- Aranda realizará la configuración de los productos adquiridos por la entidad conforme al alcance establecido. No obstante, en caso de que la entidad requiera desarrollos adicionales y/o modificaciones que no estén contempladas dentro de las funcionalidades actuales de los productos adquiridos, estas deberán ser gestionadas a través del proceso formal de solicitud de cambios de Aranda, una vez finalizada la implementación. Y no representarán un stopper para el cierre del proyecto, puesto que no estaban consideradas en alcance inicial.

- Integraciones con otros sistemas: No se realizarán integraciones con sistemas externos dentro del alcance del proyecto. Sin embargo, Aranda entregará las API's correspondientes junto con sus manuales técnicos, para que la entidad, si así lo requiere, realice de forma autónoma las configuraciones o desarrollos necesarios posteriores a la implementación.

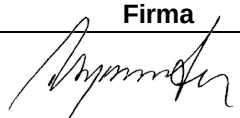
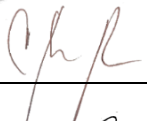
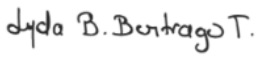
- No se realizará assessment.

- **Reportes personalizados:** Dentro del alcance del proyecto se consideran dos (2) reportes personalizados. En caso de que la entidad requiera reportes o tableros adicionales, estos deberán ser solicitados, a través del Aranda Support Center (ASC). La entidad cuenta con el derecho a solicitar hasta cinco (5) reportes adicionales durante el año, los cuales podrán ser consumidos conforme a las políticas vigentes del servicio de soporte.

RIESGOS DE ALTO NIVEL

- Se adjunta matriz de riesgos con el último informe.

APROBACIÓN

Nombre	Cargo	Firma
Oscar Pulgarín	Sponsor proyecto PGN	
John Olaya	Sponsor proyecto PGN	
Carlos Ramírez	Sponsor proyecto Aranda	
Gustavo Canchila	Sponsor proyecto Aranda	
Shirley Martinez Canizalez	PM Proyecto Aranda	
Lyda Buitrago	Representante Legal Aranda	

ACTIVACIÓN LICENCIAMIENTO

- Se activa el ambiente de producción con dominio PGN:
  - del 10 oct./25 hasta el 30/09/2026

- Detalle de cantidades licencias por producto:
  - ASMS:
    - 53 licencias concurrentes
    - 12 licencias nombradas
    - 10.000ci's
  - ADM:
    - 5 licencias
    - 4.950 dispositivos en total
  - AQM:
    - 9 licencias
  - AVS:
    - 3 licencias (3 sesiones a la vez por especialista y 300 equipos en total registrados)

- Se relacionan URL's entregadas a la entidad, de acuerdo a su definición:

  - https://soporteticpgn.arandasoft.com/asmsadministrator/Login.aspx?ReturnUrl=%2fasmsadministrator%2fMain%2fPages%2fProjects.aspx
  - https://soporteticpgn.arandasoft.com/adm/Pages/app/login
  - https://soporteticpgn.arandasoft.com/aqm/#/login
  - https://soporteticpgn.arandasoft.com/avs/login