

CASO DE ÉXITO

Transformación digital en la Administración Pública con Atlassian Cloud

Migración de Jira Server a Jira Cloud y evolución de procesos



CLIENTE

La Autoridad Portuaria de Baleares (APB) es un ente público de Puertos del Estado que se encarga de la gestión de infraestructuras portuarias en las Islas Baleares. En 2015, 3digits ganó el concurso público para la implantación de Jira en la Autoridad Portuaria de Baleares. Este proyecto permitió optimizar la gestión de flujos de procesos de negocio, mejorando significativamente la eficiencia operativa de la institución.

RETO

La Autoridad Portuaria de Baleares se enfrentaba a la necesidad de modernizar su sistema de gestión de proyectos. El entorno basado en Jira Server estaba próximo a quedar obsoleto, dado que Atlassian anunció que el 15 de febrero de 2024 finalizaría el soporte para todos los productos de su línea Server.

Ante este desafío, la APB decidió apostar por Jira Cloud, una solución escalable y gestionada que ofrecía todas las garantías de continuidad y seguridad. En cumplimiento de la normativa vigente para la Administración Pública, el proyecto fue adjudicado a 3digits mediante concurso público, gracias a la amplia experiencia de la empresa tecnológica mallorquina en soluciones e implementaciones del ecosistema Atlassian.

SOLUCIÓN

Tras un análisis detallado de las necesidades de la APB, 3digits elaboró un plan estratégico para garantizar una transición eficiente y segura, que incluyó:

- **Licenciamiento personalizado:** adquisición de las licencias de Jira Cloud y los plugins necesarios para garantizar la continuidad de las funcionalidades.
- **Plan de migración:** configuración avanzada y roadmap detallado para asegurar una transición sin interrupciones críticas.
- **Optimización del entorno cloud:** personalización de flujos de trabajo y configuraciones para adaptarse a las necesidades de la APB.
- **Desarrollo de evolutivos:** transformación de dichos procesos recién migrados para optimizarlos sobre la nueva plataforma y la creación de nuevos procesos.

IMPLEMENTACIÓN

Para garantizar una transición fluida y sin interrupciones, 3digits diseñó un proceso bien estructurado que abordó cada etapa del proyecto con precisión y seguridad. Esto permitió a la APB mantener la continuidad operativa mientras se implementaba la nueva solución en la nube.

- **Auditoría inicial:** evaluación del entorno Jira Server para identificar datos, configuraciones y flujos de trabajo críticos.
- **Preparación del entorno cloud:** creación de un entorno de prueba en la nube para validar la migración y ajustar configuraciones.
- **Migración de datos:** transferencia segura de proyectos, datos y permisos al entorno cloud utilizando herramientas especializadas de Atlassian.
- **Validación y ajustes finales:** revisión exhaustiva para garantizar la integridad de los datos y la personalización de flujos de trabajo según los requerimientos operativos de la APB.
- **Adopción y soporte continuo:** formación práctica y soporte técnico para resolver dudas y garantizar el éxito del proyecto.

RESULTADOS

La migración a Jira Cloud se realizó con éxito, proporcionando a la APB una serie de beneficios clave:

- **Continuidad operativa asegurada:** la migración se completó antes de la finalización del soporte de Jira Server, garantizando la estabilidad y continuidad operativa.
- **Modernización y escalabilidad:** la solución cloud permite a la APB crecer y adaptarse a nuevas demandas sin necesidad de inversión en infraestructura local.
- **Optimización de la colaboración:** herramientas avanzadas de gestión de proyectos y comunicación en tiempo real mejoraron la eficiencia del equipo.
- **Simplicidad operativa:** Atlassian Cloud se encarga de la administración del entorno, eliminando la necesidad de gestionar servidores y realizar actualizaciones manuales.
- **Seguridad y cumplimiento normativo:** la plataforma cloud garantiza altos estándares de seguridad, indispensables para una entidad pública como la APB.
- **Nuevas funcionalidades:** actualización, aprovechamiento de las nuevas y mejores características de Jira Cloud.

CIFRAS

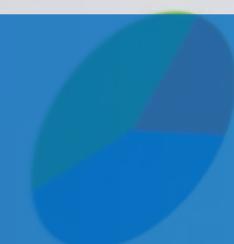
Número de usuarios: 678 activos

- 80 agentes de Jira Service Management
- 188 usuarios Jira (usuarios de comisaría)
- 465 customers Jira (usuarios que reciben servicio por parte de los agentes de JSM)

Impacto interno en la organización:

- Gestión eficiente de los diferentes tipos de solicitudes por parte de los usuarios de la APB.
- Visibilidad y seguimiento constante de las solicitudes creadas por parte de los usuarios de la APB.
- Coordinación eficiente entre los diferentes equipos de policías.
- Registro de aprobadores de las solicitudes donde se requiera para una correcta trazabilidad.
- Posibilidad de ofrecer servicio no solo a los usuarios de la APB sino también a usuarios de fuera de la organización como ocurre en el proyecto de Sede electrónica.

Traffic Sources Overview



Visitors
2,958

CIFRAS

Número de procesos aplicados:

- 81 procesos en 35 proyectos

Número de tareas y tickets creados:

- Más de 80.000

Listado de procesos:

- **Archivo:** gestión de solicitudes.
- **Comisaría:** incidencias, objetos hallados, retirada vehículos, etc.
- **Comunicación:** solicitudes publicación.
- **Conservación:** eventos, incidencias, reclamaciones, solicitudes, etc.
- **Contratación:** revisión de documentación.
- **Esquema Nacional de Seguridad:** acceso remoto, entradas, etc.
- **Informática:** incidencias.
- **Recursos Humanos:** formación, nóminas, tarjetas identificativas, solicitud de certificados y documentos, portal del empleado, etc.
- **Secretaría:** registro, sanciones, recursos, informes y consultas, impuestos, tributos y tarifas, responsabilidad patrimonial, etc.
- **Sede electrónica:** soporte.

CONCLUSIÓN

Gracias al enfoque estratégico y la experiencia técnica de 3digits, la Autoridad Portuaria de Baleares logró modernizar su sistema de gestión de proyectos con una transición exitosa a Jira Cloud. Este proyecto posiciona a la APB como una organización innovadora dentro de la Administración Pública, preparada para afrontar los desafíos tecnológicos del futuro. Este caso de éxito reafirma la capacidad de 3digits para liderar procesos de transformación digital en organizaciones públicas y privadas, consolidándose como un socio tecnológico de referencia en el ecosistema Atlassian.

TESTIMONIO

“

La migración a Jira Cloud fue un proceso sumamente transparente. Gracias a la planificación y profesionalismo de 3digits, la transición se ejecutó sin afectar las operaciones diarias, lo que permitió a los usuarios continuar con sus tareas habituales sin interrupciones. El proyecto no solo cumplió con nuestras expectativas, sino que también nos proporcionó una solución adaptada a nuestras necesidades. Estamos muy satisfechos con los resultados y con el alto nivel de compromiso demostrado durante todo el proceso”. **Kiko Piris, responsable de sistemas de la información en la Autoridad Portuaria de Baleares.**

adigits 
Tenemos una solución