

The Quest logo is positioned in the top right corner of the page. It features the word "Quest" in a white, sans-serif font, with a registered trademark symbol (®) to its upper right. The background of the entire page is a dark blue circular image showing a group of students in a classroom setting, looking at a laptop screen.

# Optimización de la gestión de la infraestructura informática en una de las universidades más prestigiosas de México



UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA

País: **México**

Empleados: **5,500+**

Matrícula: **16,500+ Alumnos**

Sector: **Educación**

Página web: [up.edu.mx](http://up.edu.mx)

La Universidad Panamericana (UP) es una institución educativa líder en México con cuatro campus: dos en Ciudad de México, uno en Guadalajara y otro en Aguascalientes. Ofrece programas académicos de licenciaturas y posgrados.

El personal del área de Servicios Digitales de la UP, dirigido por el Mtro. César Hernández y su equipo formado por 45 personas, está distribuido por las distintas sedes de la universidad. Cada grupo brinda asistencia y servicio a los profesores, estudiantes, personal administrativo, jubilados y alumni de sus respectivas sedes en el uso correcto de las herramientas digitales, la administración de software y hardware, el mantenimiento correctivo y preventivo y la adquisición de equipos nuevos o de sustitución.

## Desafíos

La Universidad Panamericana se enfrentaba a una pesada carga de trabajo que implicaba el mantenimiento constante de los equipos de los usuarios finales, la actualización de los sistemas y la gestión de las licencias de software para evitar vulnerabilidades.

## Solución

El equipo de Servicios Digitales implementó las soluciones de gestión de Endpoints de Quest para un monitoreo y seguridad completos de los dispositivos, y aprovechó las funciones de inventario de software, implementación de parches y gestión de licencias.

## Resultados o beneficios

- Disminución de los incidentes de ciberseguridad
- Mayor visibilidad y control de los dispositivos de endpoints
- Administración automatizada de parches
- Mejor cumplimiento de la normativa sobre licencias de software

## Creación de un sistema de administración seguro

El Lic. Octavio García del campus de Aguascalientes, la Mtra. Edith Torres del campus Guadalajara y el Ing. José Moreno del campus CDMX, líderes de servicios digitales de la UP, se enfrentaban a importantes retos para mantener la seguridad y funcionalidad de sus amplias infraestructuras de TI. “Tenemos la tarea constante de garantizar las actualizaciones de los equipos, aplicar parches, mantener los sistemas operativos y evitar instalaciones de software no autorizadas”, comenta el Lic. García. “Estamos bajo mucha presión para comprobar de manera continua que todos los equipos funcionen correctamente y se mantengan actualizados”.

Con múltiples campus y miles de dispositivos de usuario final que gestionar, garantizar la ciberseguridad y la conformidad del software es una prioridad absoluta.

“Por encima de todo, lo que nos preocupa es la ciberseguridad”, afirma el Ing. Moreno. “Los principales problemas que tenemos son mantener en condiciones óptimas los equipos de los usuarios finales y actualizar de forma periódica las aplicaciones y los sistemas operativos de los controladores. Para evitar vulnerabilidades, queríamos encontrar una solución que ofreciera garantías de que los equipos de los usuarios recibirían todas las actualizaciones necesarias”.

## Problemas con las licencias de software

A la Mtra. Torres también le preocupaba mantener el control sobre el uso de las licencias de software. Los demás responsables de Servicios Digitales y ella se encontraron con problemas en el momento de medir la cantidad correcta de licencias para las computadoras y querían evitar invertir en cantidades de licencias que no se estuvieran aprovechando.

“Si no estamos midiendo las cantidades de licencias que realmente se están utilizando, eso puede generar problemas de gasto y de inversión”, señala la Mtra. Torres. “Necesitamos un inventario más confiable de todos nuestros activos”.

## Elegir una solución

Conscientes de la necesidad de una solución moderna de gestión de endpoints, el Ing. Moreno y su equipo se embarcaron en la búsqueda de una plataforma integral que pudiera satisfacer los requisitos de la universidad. Tras evaluar varias opciones, como Microsoft Endpoint Configuration Manager y Symantec Endpoint Management, eligieron KACE Systems Management Appliance (SMA).

“Elegimos KACE de acuerdo con las recomendaciones de nuestros pares”, agrega el Ing. Moreno. “Después de investigar en diferentes sitios, descubrimos que otros usuarios también lo valoraron muy bien y quedaron impresionados con su rentabilidad”.

## Agilizar las operaciones con KACE

La implementación de KACE se llevó a cabo en conjunto con el equipo de EXITE IT. Ahora la Universidad Panamericana ha experimentado mejoras significativas en la gestión de su infraestructura informática.

“KACE permite trabajar en Linux, Windows y Mac”, informa el Ing. Moreno. “Ahora tenemos una mayor visión de nuestro inventario y podemos implementar parches de manera más eficiente en estas tres plataformas”.

**KACE permite trabajar en Linux, Windows y Mac. Ahora tenemos una mayor visibilidad de nuestro inventario y podemos implementar parches de forma más eficiente en estas tres plataformas.**

*Equipo de Servicios Digitales, Universidad Panamericana \**

Una de las mayores repercusiones que ha observado se ha observado, es en el ámbito de la ciberseguridad. “Cuando KACE detecta una vulnerabilidad, lo único que debemos hacer es cumplir todos los requisitos que se nos delegan para solucionarla y mantener los equipos en condiciones óptimas”.

Para las operaciones cotidianas de la UP, consideramos que lo más útil son los scripts y las capacidades de medición de software de KACE. “Poder programar y distribuir scripts a diferentes equipos es de gran utilidad para eliminar o instalar aplicaciones de manera eficaz y enviar actualizaciones”, señala el Ing. Moreno. “Y con la función de medición del software y hardware, podemos ver cuánto tiempo se utiliza un programa, una aplicación o computadora”.

Cuando KACE detecta una vulnerabilidad, lo único que debemos hacer es cumplir todos los requisitos que se nos deleguen para solucionar la vulnerabilidad y mantener el equipo en condiciones óptimas.

*Octavio García, líder de servicios digitales, Universidad Panamericana*

Con herramientas de gestión centralizadas y automatizadas, el equipo de Servicios Digitales puede rastrear y resolver los problemas informáticos mucho más rápido. Una administración más sencilla les da más tiempo para centrarse en iniciativas estratégicas y les permite reorientar sus esfuerzos hacia asuntos más urgentes.

“Se tardaba semanas en implementar actualizaciones en 200 equipos o más”, comentan los líderes de Servicios Digitales. “Ahora podemos hacerlo en mucho menos tiempo”.

### Mirar hacia el futuro

Aunque la UP aún está en proceso de aprovechar plenamente las capacidades de KACE, está ansiosa por implementar nuevas iniciativas, basándose en los beneficios que ya son evidentes. Entre los principales proyectos en curso, figuran la sustitución de equipos obsoletos y la integración de servicios en la nube en su entorno.

## PRODUCTOS Y SERVICIOS

### Productos

- [KACE Systems Management Appliance](#)

### Soluciones

- [Gestión unificada de endpoints](#)

### Acerca de Quest

Quest crea soluciones de software que hacen realidad las ventajas de las nuevas tecnologías en un panorama informático cada vez más complejo. Desde la gestión de bases de datos y sistemas hasta la migración y gestión de Active Directory y Microsoft 365, junto con la resiliencia de ciberseguridad, Quest ayuda a los clientes a resolver su próximo desafío informático ahora. Quest Software. Donde el futuro se reúne con el presente.