

Ministerio de Educación Nacional

Más y mejores servicios a la comunidad educativa y a los ciudadanos en Colombia con soluciones de CA Technologies

PERFIL DEL CLIENTE

Industria: Gobierno

Empresa: Ministerio de Educación Nacional de Colombia

Empleados: Alrededor de 1.375

EMPRESA

Ministerio de Educación Nacional es el órgano público responsable por lograr una educación de calidad y competitiva, que contribuya a cerrar brechas de inequidad y en la que participa toda la sociedad colombiana.

DESAFÍO

El área de TI necesitaba automatizar y optimizar la gestión de requerimientos y de su infraestructura tecnológica, entre otras variables, para garantizar la prestación de servicios tecnológicos del Ministerio de Educación.

SOLUCIÓN

El Ministerio adoptó las soluciones CA Service Desk Manager y CA Infrastructure Management para monitorear a los 163 sistemas de información activos que soportan los servicios educativos prestados a los ciudadanos.

BENEFICIOS

Las soluciones de CA Technologies han permitido al Ministerio gestionar, monitorear y asegurar los servicios tecnológicos, dando cumplimiento a los SLAs tanto interno como externo, reflejándose en una mejor atención al usuario.

Apalancamiento de la política educativa en Colombia

El área de TI está encargada de apoyar y apalancar la parte técnica de los servicios que el Ministerio ofrece. Por tanto, el ministerio tiene el constante desafío de garantizar la disponibilidad de los servicios y brindar atención oportuna a los requerimientos, asegurando que nuevos y mejores servicios puedan ser ofrecidos a la población en el menor tiempo posible.

El Ministerio no contaba con herramientas especializadas para monitorear y asegurar la calidad de los servicios tecnológicos del Ministerio de Educación Nacional. "La herramienta anterior era tercerizada, implicando el mantenimiento de diferentes plataformas, que además de generar costos mayores, dificultaba la gestión y seguimiento de los requerimientos de los usuarios", recuerda Andrés Mauricio Briceño, Coordinador de Infraestructura de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información del Ministerio de Educación Nacional de Colombia.

Así mismo, el modelo anterior no permitía contar con la información histórica, ni con la trazabilidad de los casos reportados, lo que dificultaba tener una base de conocimiento que permitiera hacer mejoras en el servicio.

Automatización y trazabilidad para garantizar eficiencia

Como órgano público, el Ministerio de Educación Nacional abrió una licitación para la contratación de soluciones que automatizaran sus procesos de gerenciamiento de infraestructura y de atención en su mesa de servicio. "Antes de abrir el proceso público, realizamos un análisis para determinar las necesidades y estipulamos las características técnicas que requeriría la solución para atender nuestra demanda", afirma el ejecutivo. "Service Desk Manager e Infrastructure Management fueron los productos de CA Technologies que se adaptaron a las exigencias técnicas del Ministerio."

Con el soporte del partner MSL, el Ministerio de Educación Nacional implementó las soluciones de CA Technologies.

Actualmente, alrededor de 1.375 colaboradores (planta y contratistas) del Ministerio De Educación Nacional utilizan la herramienta CA Service Desk Manager, para:

- Reportar solicitudes, incidentes a través de la herramienta, e-mail, chat, página web, teléfono
- Tener trazabilidad de los casos reportados.

"Al mejorar la atención y optimizar la gestión de la infraestructura, el Ministerio de Educación Nacional consigue brindar más y mejores servicios en menores tiempos."

Andrés Mauricio Briceño

Coordinador de Infraestructura de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información, Ministerio de Educación Nacional de Colombia

Adicionalmente la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información usa la herramienta CA Infrastructure Management para:

- Gestionar incidentes, problemas, cambios y configuración;
- Generar reportes, estadísticas e indicadores para cada uno de los procesos implementados.

"Además de la gestión y seguimiento de requerimientos, las soluciones de CA Technologies nos ayudan a gestionar a nivel operativo cerca de 163 sistemas de información detrás de los servicios ofrecidos por el Ministerio de Educación Nacional de Colombia", dice el ingeniero Briceño. "Todo esto con base en las mejores prácticas de servicios contenidas en las disciplinas de ITIL."

Gestión eficiente garantiza mejores servicios

La adopción de las soluciones CA Service Desk Manager y CA Infrastructure Management, permito agilizar en el Ministerio de Educación Nacional lo siguiente:

- Estandarización tecnológica relacionada con la infraestructura, arquitectura y los servicios ofrecidos;
- Obtención de indicadores que permiten medir la calidad y oportunidad de los servicios tecnológicos prestados como a su vez, optimizar inversiones realizadas en adquisición de soluciones tecnológicas;
- Eficiencia en la atención prestada por la mesa de servicio y del negocio;
- Control sobre los cambios realizados;
- Cumplimiento de los niveles de servicios establecidos;
- Implementación de gestión de servicios que satisfagan los estándares del sector, así como algunos marcos de mejores prácticas recomendadas que cuentan con amplio reconocimiento, como ITIL V3, CobIT, entre otros.

Actualmente, al contar con una única herramienta que soporta múltiples procesos como gestión de cambio, gestión de solicitudes y gestión de capacidad, entre otros, le permite al área de TI ser proactiva en su toma de decisiones.



MSL es una organización que brinda soluciones integrales de informática en las áreas de gestión, seguridad e infraestructura. Para asegurar la más alta calidad de las ofertas, la compañía cuenta con recurso humano competente, relación mutuamente beneficiosa con sus proveedores, conocimiento de las necesidades actuales y futuras de sus clientes, además de la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en los estándares de ISO 9001. Toda la gestión de MSL se basa en lograr un alto grado de satisfacción de sus clientes generando confianza en la prestación de servicios

Comuníquese con CA Technologies en ca.com/co



CA Technologies (NASDAQ: CA) crea software que alimenta la transformación de las empresas y les permite aprovechar las oportunidades de la economía de las aplicaciones. El software es el corazón de todos los negocios en todas las industrias. De la planificación al desarrollo, de la gestión a la seguridad, CA está trabajando con empresas en todo el mundo para cambiar la forma en que vivimos, operamos y nos comunicamos - a través de la nube (privada y pública), de plataformas móviles y de entornos de TI, de los distribuidos al mainframe. Más información en ca.com/co

Connect with CA Technologies



Copyright © 2018 CA Inc. Todos los derechos reservados. Todas las marcas registradas, los nombres comerciales, las marcas de servicios y los logotipos mencionados en este documento pertenecen a sus respectivas empresas. Este documento no contiene garantías y se brinda únicamente con fines informativos. Las descripciones de las funcionalidades pueden ser únicas de los clientes que se mencionan en este documento, y el desempeño real de un producto puede variar. CS 200-346512_0418