

UIA Ibero Puebla optimiza  
su gestión tecnológica  
con ServiceDesk Plus y  
Endpoint Central



La **Universidad Iberoamericana Puebla**, parte del prestigioso sistema universitario jesuita, tiene un firme compromiso con la formación de profesionales que impacten positivamente en la sociedad.

Con este objetivo, la tecnología desempeña **un papel esencial en sus operaciones**, asegurando que estudiantes, profesores y personal administrativo puedan acceder a un entorno académico enriquecido y eficiente.

En línea con esta visión, la universidad ha implementado una **infraestructura tecnológica avanzada** que apoya su misión educativa y facilita el funcionamiento de todas sus áreas.

Yareli Serrano, jefa de atención tecnológica de la UIA Puebla, lidera al equipo que administra **la mesa de servicio de TI** y otros elementos clave en la infraestructura tecnológica de la institución.

“Comenzamos implementando la [mesa de servicios](#) para el área de TI y luego **extendimos el uso de la herramienta a otras áreas**, como planta física, encargada del mantenimiento del campus”, explica Serrano.

Con [ServiceDesk Plus](#) y [Endpoint Central](#), el equipo de TI no solo ha optimizado su capacidad de respuesta, sino que también **ha logrado establecer un sistema de gestión centralizado, eficiente y adaptado** a las necesidades de los diferentes departamentos de la universidad.



## Transformación en la gestión de servicios

Desde su implementación, [ServiceDesk Plus](#) se ha convertido en **la columna vertebral de la mesa de servicios de la UIA Puebla**, brindando un control detallado y eficiente del ciclo de vida de cada solicitud.

El equipo de TI **ha logrado extender el uso de esta herramienta** más allá del ámbito de tecnología, aplicándola también al área de planta física. Esta área, que gestiona desde actividades sencillas como colocar garrafones de agua o limpiar oficinas, hasta tareas complejas, como la construcción de nuevos edificios, ha integrado [ServiceDesk Plus](#) en su operación.

Esto **ha mejorado significativamente la organización** y el seguimiento de cada solicitud, y ha facilitado a los usuarios reportar problemas y necesidades de manera directa en el portal, sin necesidad de llamadas o reportes verbales.

“Ha permitido una buena organización y un seguimiento puntual por parte del usuario como de los administradores”, señala Serrano.

Gracias a [ServiceDesk Plus](#), cada solicitud es asignada, documentada y supervisada de forma automática, lo que **asegura que los servicios se presten en tiempos óptimos** y que se mantenga un registro completo del historial de cada caso.

Esto ayuda al equipo a identificar áreas de mejora, optimizar el uso de los recursos y ofrecer a los usuarios internos un servicio rápido y efectivo.



## Eficiencia en la administración de activos

Para la UIA Puebla, la gestión de los recursos tecnológicos es fundamental, y [Endpoint Central](#) ha sido **una herramienta crucial** en este aspecto.

Desde su implementación, el equipo de TI ha podido mantener un inventario detallado y actualizado de todos los activos tecnológicos, lo cual les permite [gestionar los dispositivos](#), licencias de software y **mantener el control de todos los recursos informáticos** en el campus.

“Antes logramos hacer esta administración, pero de forma desorganizada. Ahora, con [Endpoint Central](#), tenemos un control más preciso sobre el estado de cada activo y las licencias que necesitamos renovar”, explica Serrano.

Las funciones de alerta de [Endpoint Central](#) también ayudan al equipo a reaccionar rápidamente ante cualquier incidencia, **garantizando la seguridad y el rendimiento óptimo de los dispositivos**. Además, la herramienta ha apoyado al equipo de TI a documentar cambios importantes, optimizando la trazabilidad de cada modificación en los activos de la universidad.

## Ventajas de implementar [ServiceDesk Plus](#) y [Endpoint Central](#)

- **Optimización y organización del trabajo:** con [ServiceDesk Plus](#), la UIA Puebla ha conseguido unificar sus procesos de solicitud y respuesta en todas las áreas que requieren gestión de servicios, como planta física y TI. Cada solicitud se clasifica y gestiona en una plataforma central, lo que simplifica la administración y el seguimiento.
- **Gestión centralizada de activos y licencias:** [Endpoint Central](#) ayuda a llevar un control exhaustivo de todos los recursos tecnológicos, desde licencias hasta el estado de los dispositivos, lo cual asegura una administración precisa y reduce costos a largo plazo.
- **Mejora de la experiencia del usuario final:** tanto [ServiceDesk Plus](#) como [Endpoint Central](#) ofrecen una experiencia ágil y eficiente, ayudando a los usuarios internos a reportar y gestionar sus solicitudes sin dificultad, con tiempos de respuesta rápidos y un sistema de seguimiento accesible.

La UIA Puebla sigue avanzando hacia una gestión tecnológica eficiente, asegurando que cada proceso esté alineado con su misión educativa y formativa. Estas soluciones de [ManageEngine](#) han facilitado a la universidad no solo organizar sus servicios de manera integral, sino también **responder a las necesidades de su comunidad** con agilidad y precisión.

## Compromiso y gratitud: la transformación de la gestión de servicios en la Ibero Puebla

Desde la Ibero Puebla, Yareli Serrano resalta **el valor que estas herramientas han aportado a la universidad**. “Recomendaría [ServiceDesk Plus](#) para la administración eficiente de servicios tecnológicos y la atención puntual a los usuarios finales”, menciona extendiendo su gratitud a ManageEngine por el soporte incondicional y el compromiso en su misión compartida de transformar la [gestión de servicios](#) en la institución educativa.

# Acerca de ManageEngine

[ManageEngine](#) desarrolla el conjunto de software de gestión de TI más completo de la industria. Tenemos todo lo que necesita: más de 90 productos y herramientas gratuitas para gestionar todas sus operaciones de TI, desde redes y servidores hasta aplicaciones, mesa de ayuda, Active Directory, seguridad para desktops y dispositivos móviles.

Desde 2001, los equipos de TI como el suyo han recurrido a nosotros para obtener un software asequible, rico en funciones y fácil de usar. Puede encontrar nuestras soluciones on-premises y en la nube que impulsan la TI de más de 180.000 empresas en todo el mundo, incluidas nueve de cada diez empresas de la lista Fortune 100.

A medida que usted se prepara para los desafíos de la gestión de TI que se avecinan, nosotros lideraremos el camino con nuevas soluciones, integraciones contextuales y otros avances que solo pueden provenir de una empresa dedicada singularmente a sus clientes. Y al ser una división de [Zoho Corporation](#), seguiremos trabajando por establecer una estrecha alineación de TI con los negocios que usted necesitará para aprovechar las oportunidades en el futuro.



**ManageEngine** 

