

Ofrece capacitación la SCT a sus Ingenieros para obtener beneficios en su infraestructura y servicios en TI

A manera de optimizar los recursos tecnológicos requeridos por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, su Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones cuenta con una mesa de servicios tanto para sus usuarios internos como externos.

Héctor Carrillo, Director de Comunicaciones de la unidad en la Secretaría, comenta que su proveedor de servicios para la red de comunicación interna, les está brindando una cobertura para un total de 430 sitios a nivel nacional con lo que se ha logrado mantener calidad, continuidad y disponibilidad en servicios como correo electrónico, Internet y el acceso a los sistemas institucionales de los que dependen la operación de la Secretaría, la cual también maneja diversos esquemas de outsourcing para la telefonía IP y para lo relacionado con seguridad informática.

“En la Secretaría no acostumbramos seleccionar una tecnología en virtud de su marca, moda o tendencia. Nosotros evaluamos cuál es la que nos conviene más y analizamos las experiencias de otras dependencias”.

“La dirección a mi cargo, explica Héctor Carrillo da soporte de TI a toda la Secretaría; tenemos al menos un responsable en cada una de las 62 unidades administrativas que cuentan con el respaldo de nuestros socios tecnológicos que nos apoyan directamente en el sitio. Para nosotros es muy importante contar con personal capacitado que colabore con los proveedores de nuestra mesa de servicios y pueda verificar el cumplimiento en los niveles de calidad.”



Héctor Carrillo, Director de Comunicaciones de la SCT.

“La capacitación nos ha permitido hacer mejor uso de la tecnología; dar buen servicio a nuestros usuarios y mejorar la relación con los proveedores”.

“La SCT confía su capacitación a expertos en tecnologías e infraestructuras específicas, tal es el caso de Global Knowledge. Con el que hemos trabajado desde hace 10 años.” Aseguró el Director de Comunicaciones.

“Hemos seleccionado a Global Knowledge por su experiencia y por su amplia gama de cursos en diversas tecnologías, que se adaptan a lo que nosotros utilizamos actualmente. De manera directa y a través de sus socios de negocios, Global Knowledge nos brinda toda la capacitación que necesitamos para optimizar el manejo de nuestra infraestructura sin importar cual sea el fabricante de la misma: Cisco, Sun, Microsoft, Nortel, etc. lo cual es una gran ventaja pues para nosotros es mucho más sencillo tratar con un solo proveedor”.

“La capacitación que nuestro personal ha obtenido de Global Knowledge nos ha apoyado a conocer a fondo lo que estamos manejando, especializarnos para poder colaborar con nuestros proveedores de servicio y tener mejores bases para obtener un mayor provecho de las soluciones que nos están proporcionando, así como las que internamente desarrollamos. Actualmente hacemos mejor uso de la tecnología; entregamos un buen servicio a nuestros usuarios y mejoramos la relación con los proveedores”.

La SCT cuenta con una red convergente de datos y video. Para el 2007 planea mejorar esta red para llevar el servicio de videoconferencias hasta los escritorios los mandos superiores. Otro de sus proyectos es mejorar la seguridad informática para asegurar la información a fin de administrar los posibles riesgos. En cuanto a TI, la Secretaría está caminando hacia una consolidación de servicios basados en mejores prácticas mediante la implementación de normas para obtener un sistema homogéneo.

“Nuestro propósito es lograr que el cambio en TI que estamos haciendo sea transversal a otras dependencias pues de hecho hemos sido de las primeras en establecer esta forma de trabajo, con la que estamos obligando a nuestros proveedores a tener personal altamente calificado y certificado para mostrar a esas otras dependencias la importancia de contar con un proveedor de capacitación que integre todas las soluciones de TI como Global Knowledge”.

Por último, comenta el director que Global Knowledge se ha convertido en un socio de negocios que conecta a la Secretaría con la enorme gama de opciones tecnológicas que existen hoy en día en el mercado. “Global Knowledge nos ha puesto en contacto con las mejores prácticas tecnológicas, nos ha brindado la capacitación que necesitamos y ha tenido la flexibilidad de adaptarse a nuestras necesidades en un esquema anual de capacitación”.