

FORMULARIO PARA DOCUMENTAR UNA BUENA PRÁCTICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

I. Datos de identificación de la práctica

1.1. Nombre	Centro de Atención a Usuarios (CAU)		
1.2. Población usuaria	Personas adultas mayores	<input type="checkbox"/>	1.3. Ámbito de aplicación
	Mujeres	<input type="checkbox"/>	
	Niñez	<input type="checkbox"/>	
	Jóvenes	<input type="checkbox"/>	
	Personas migrantes	<input type="checkbox"/>	
	Personas con discapacidad	<input type="checkbox"/>	
	Personas servidoras públicas	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Personas empresarias	<input type="checkbox"/>	
	Comunidad estudiantil	<input type="checkbox"/>	
	Personas agroproductoras	<input type="checkbox"/>	
	Otro	<input type="checkbox"/>	
		¿Cuál?	
1.4. Categoría	Atención Ciudadana	<input type="checkbox"/>	
	Mejora de la Gestión Pública	<input type="checkbox"/>	
	Transparencia y Rendición de Cuentas	<input type="checkbox"/>	
	Auditoría, Control y Evaluación	<input type="checkbox"/>	
	Compras Gubernamentales	<input type="checkbox"/>	
	Combate a la Corrupción	<input type="checkbox"/>	
	Recursos Humanos	<input type="checkbox"/>	
	Participación Ciudadana y Contraloría Social	<input type="checkbox"/>	
	Responsabilidades	<input type="checkbox"/>	
	Tecnologías de la información	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Legislación y Normatividad	<input type="checkbox"/>	
	Bienes Patrimoniales	<input type="checkbox"/>	
1.5. Año en que inició a operar la práctica	2013-04-01		
1.6. Dirección electrónica y redes sociales donde se encuentra información de la práctica	Página web:	https://dgsyti.edomex.gob.mx/centro_atencion_usuarios	
	Facebook:		
	Twitter:		
	Otro:	http://www.sggedomex.gob.mx/cau	

II. Información de la práctica

2.1. ¿En qué consiste la práctica?
El Centro de Atención a Usuarios (CAU) es un sistema de gestión de servicios en plataforma web, donde las y los enlaces de las unidades administrativas de la Secretaría General de Gobierno, realizan solicitudes de servicio en materia de Tecnologías de la Información (TI). El CAU se ha consolidado como una herramienta tecnológica de apoyo para eficientar las funciones y los tiempos de respuesta, incidiendo directamente en la calidad de los servicios que presta la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información (DGSyTI) de la Secretaría General de Gobierno. Adicionalmente, el CAU incorpora buenas prácticas de TI para la Base de Datos de la Gestión de Configuración CMDB (Configuration Management DataBase), administración de requerimientos, administración de incidentes, administración de cambios, administración de problemas, catálogo de servicios y aplicación de tiempos definidos en los acuerdos de nivel de servicio SLA (Service Level Agreement).
2.2. ¿Qué problemática se resuelve a partir de la implementación de la práctica?
En un inicio, la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información (DGSyTI) brindaba soporte técnico a las unidades administrativas del sector que no contaban en su estructura con una unidad de TI, sin tener un procedimiento de atención, ocasionando diversas inconsistencias: no existía control interno, ni seguimiento a las solicitudes de servicio, esto impedía tener algún indicador sobre los servicios otorgados. Las peticiones eran recibidas a través de diferentes medios, no existía evidencia de la atención brindada, por lo que se generó el sistema para poder registrar las solicitudes y otorgar el seguimiento correspondiente, dando cumplimiento al objetivo de una mesa de ayuda. En mayo del 2018 se detectó que el sistema automatizado utilizado hasta el momento podría cubrir más de un proceso de la guía de buenas prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información ITIL, (Information Technology Infrastructure Library), por lo que se decidió utilizar una nueva plataforma probada y enmarcada en buenas prácticas internacionales, quedando oficializado a partir de septiembre de 2018, cuando se realizó su implementación.
2.3. Objetivo general
Eficientar la solicitud, seguimiento y entrega de los servicios que ofrece la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información (DGSyTI) .
2.4. Describir los elementos sobresalientes e innovadores de la práctica
Contar con un único punto de registro y seguimiento puntual de solicitudes de servicio en materia de TI. Administración de los tiempos definidos en los acuerdos de nivel para cada servicio. Canalización correcta y adecuada según el servicio de la solicitud. Generación de reportes mediante estadísticas y gráficas del seguimiento a las solicitudes de servicio. Atención de un promedio de 1560 solicitudes anuales (130 promedio por mes). Documentación de la infraestructura de TI con capacidad de analizar el impacto relacionado con otros componentes. Administración de incidentes, requerimientos, problemas y gestión de cambios. Puede ser usado por diferentes roles: agentes de mesa de servicios, ingenieros de soporte (segundo nivel de atención), administradores de servicios, administradores de TI y población usuaria final a través de una interfaz simplificada para enviar las solicitudes directamente. Generación de reportes y estadísticas de los servicios otorgados.
2.5. Contribución de la práctica en la mejora de los procesos trámites y servicios de la Administración Pública Estatal

Asegura la gestión de cada caso reportado, creando una base de datos de conocimiento centralizada y documentada a nivel de causa y solución, con esto se disminuye el impacto por la rotación de personas servidoras públicas. Los datos almacenados permiten identificar incidentes y requerimiento repetitivos como causa de un problema a fin de establecer planes de acción para brindar una solución definitiva o parcial que disminuya su impacto. Adicionalmente genera estadísticas que permiten la medición del nivel de servicio, a través de lo cual se puede evaluar el desempeño de los servicios otorgados por la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información (DGSyTI), con el objetivo de tomar decisiones basadas en la mejora continua.

2.6. Nivel de automatización de la práctica en las Tecnologías de la Información y Comunicación

Notificaciones del seguimiento por solicitud de servicio vía correo electrónico. Requisitado del formato de solicitud de servicio. Capacidad de adjuntar cualquier tipo de documento por solicitud de servicio durante el proceso de atención. Validación durante el proceso de gestión de cambios. Resolución de la solicitud de servicio brindada. Encuesta de satisfacción por solicitud de servicio. Generación de estadísticas en tiempo real por usuario derivada de cada servicio otorgado.

2.7. ¿Existen prácticas similares implementadas en otras dependencias de la Administración Pública Estatal o instancias de otros gobiernos?	Sí	X	¿Dónde? Dirección General del Sistema Estatal de Informática (DGSEI)
	No		

2.8. Ventajas competitivas

Ventajas competitivas que tiene la práctica que se documenta	Ventajas que tienen las otras prácticas
Reduce los costos de administración de TI gracias al ser una herramienta de TI de código abierto. Implementa la guía de buenas prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información ITIL, (Información Technology Infrastructure Library). Acceso rápido a información clave de TI a través de reportes y estadísticas. Administra el seguimiento de los servicios. Mejora el rendimiento y la distribución del personal y áreas de TI. Administra días y horas laborables. Genera encuestas de satisfacción para cada usuaria o usuario. Integra un tablero de control personalizable por perfil de personal de TI. Envía notificaciones del seguimiento a través de correo electrónico. Integrar campos adicionales por cada servicio otorgado.	No se conoce a detalle la funcionalidad de otras prácticas similares, no obstante que existen.

2.9. Operación de la práctica

Procedimiento antes de implementarla	Procedimiento después de implementarla
1) Sin seguimiento de solicitudes. 2) Existían varios puntos de ingreso para las solicitudes (llamada telefónica, de manera presencial y oficinas). 3) No se registraba el trabajo realizado por lo que no se podían medir los resultados alcanzados. 4) Algunas solicitudes se imprimían generando exceso de material para impresión.	1) Con el primer desarrollo se debía contar con un usuario y contraseña, los cuales eran generados por cualquier persona servidora pública. 2) Al implementar el nuevo desarrollo se definió un enlace por cada unidad administrativa validado por su jefa o jefe inmediato superior, el enlace es la persona servidora pública que ingresará cualquier solicitud al sistema en representación de las y los servidores públicos de su unidad o área administrativa. 3) Las solicitudes se realizan a través de un Catálogo de Servicios establecido. 4) Existe un proceso definido para la atención de solicitudes. 5) Se basa en procesos definidos y enmarcados en las buenas prácticas para la atención de requerimientos, incidentes, cambios (normal, simple, emergencia) y problemas. 6) Se da seguimiento interno y externo a través de las bitácoras. 7) Es el único punto de contacto para la mayoría de servicios brindados por la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información (DGSyTI).

2.10. ¿Se han realizado mejoras significativas a la práctica?	Sí	X	No
---	----	---	----

¿Por qué no se han realizado mejoras?

2.11. Mejoras realizadas a la práctica

Acciones ejecutadas	Resultados alcanzados con las mejoras
A partir del mes de septiembre de 2018 se realizó una actualización del software utilizado, así como de las políticas de atención del Centro de Atención a Usuarios, aumentando los procesos de ITIL gestionados por el personal de TI y proporcionando una nueva interfaz para las y los enlaces de las unidades administrativas. Cualquier solicitud debe estar basada en el Catálogo de Servicios de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información (DGSyTI). Desde septiembre del 2019 se implementaron las notificaciones vía correo electrónico para actualizaciones dentro de la bitácora de solicitudes de atención registradas. Para el 2020 se implementaron 2 servicios internos para su seguimiento dentro de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información con la finalidad de que se apoyen a los servicios externos que se proporcionan y como control para el seguimiento de los procesos internos, adicionalmente se realizaron cambios en el Catálogo de Servicios que se oferta a la población usuaria final por la dinámica del área. En el último trimestre del 2021 se incluyó el campo Nombre del Sistema para servicios relacionados con el área de Desarrollo de Sistemas.	A partir del último trimestre del 2021 se da seguimiento a los servicios de Desarrollo de Sistemas, generando reportes donde se puede observar el comportamiento de las solicitudes relacionadas a cada sistema desarrollado y administrado por la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información (DGSyTI), lo cual permite identificar fallas similares que se podrán tomar en cuenta en futuros desarrollos como oportunidades de mejora a fin de evitar los mismos fallos en la implementación. Es importante señalar que el Centro de Atención a Usuarios continúa operando desde cualquier navegador con la posibilidad de registrar las solicitudes vía remota.

2.12. Fecha en la que se realizó la última mejora	2021-10-01
---	------------

III. Fundamento jurídico y/o administrativo de la práctica

3.1. ¿La implementación de la práctica se sustenta en ordenamiento(s) jurídico- administrativo(s)?	Sí	X	No
--	----	---	----

En caso de ser afirmativo, señalar el(los) fundamento(s) de la práctica

Tipo de ordenamiento	Nombre del ordenamiento
Ordenamiento(s) jurídico(s)	No aplica
Ordenamiento(s) administrativo(s)	Manual del Proceso Administración de la Atención de los Servicios de TIC's de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información.

Vinculación con el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023

Pilar / Eje transversal	Eje 2: Gobierno Capaz y Responsable
-------------------------	-------------------------------------

Estrategia	Implementar mejores prácticas para la innovación, modernización y calidad de la Administración Pública Estatal.			
Línea de Acción:	Fomentar el desarrollo de servicios digitales en la administración pública.			
En caso de ser negativo, mencionar ¿Por qué la práctica no cuenta con fundamento?				
3.2. ¿El fundamento jurídico-administrativo que sustenta la práctica está vigente?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	
3.3. ¿La práctica se encuentra documentada?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	
En caso de ser afirmativo, señalar la documentación de la que se dispone:				
Mapa de procesos	<input checked="" type="checkbox"/>			
Manual de procedimientos	<input checked="" type="checkbox"/>			
Guía técnica o metodológica	<input checked="" type="checkbox"/>			
Otro	<input checked="" type="checkbox"/>	¿Cuál? Catálogo de Servicios de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información (DGSyTI). Acta de Proyecto del último software implementado. Solicitud de responsables (enlaces). Oficios y listas de capacitación para enlaces. Acuerdo de confidencialidad para cuentas de usuario entregadas. Manual de Usuario (enlaces). Documentación y foros de ayuda en línea del software utilizado. Oficios de cambio de enlaces. Diagramas de procesos de apoyo (Proceso de mesa de ayuda y atención, proceso de cambio de enlaces).		
En caso de ser negativo, indique ¿Por qué?				

IV. Medición y reconocimiento de la práctica

4.1. ¿Se realiza medición de la práctica?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	
4.2 Metodología utilizada para medir la práctica				
Describa los siguientes recursos de medición:				
Frecuencia de medición	Mensual.			
Instrumento de medición	Sistema Informático a través del registro de datos y encuesta de satisfacción.			
Elementos que se evalúan	Satisfacción de las personas servidoras públicas así como los servicios atendidos por área.			
Indicador(es) aplicado(s) para conocer los resultados alcanzados con la implementación de la práctica	Nivel de satisfacción de las personas servidoras públicas y el número de servicios atendidos por área.			
4.3. ¿Se mide la satisfacción de la población usuaria en relación con la implementación de la práctica?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	
En caso afirmativo, indicar de qué manera se mide	A través de la encuesta de satisfacción por cada servicio otorgado.			
4.4. ¿La práctica está certificada bajo un estándar?	Sí		No	<input checked="" type="checkbox"/>
En caso de ser afirmativo, mencionar los siguientes datos:				
Norma o estándar				
Fecha de certificación	0000-00-00			
Institución certificadora				
4.5. ¿La práctica ha recibido algún reconocimiento?	Sí		No	<input checked="" type="checkbox"/>
En caso de ser afirmativo, mencionar los siguientes datos:				
Fecha en que recibió el reconocimiento	0000-00-00			
Sector que otorga el reconocimiento	<input checked="" type="checkbox"/>	Público	<input type="checkbox"/>	Privado
Institución que emite el reconocimiento				
Tipo o categoría del reconocimiento				
Carácter del reconocimiento	<input type="checkbox"/>	Internacional	<input type="checkbox"/>	Nacional
	<input type="checkbox"/>	Estatal	<input type="checkbox"/>	Municipal
	<input type="checkbox"/>	Institucional	<input type="checkbox"/>	

V. Transferencia de la práctica

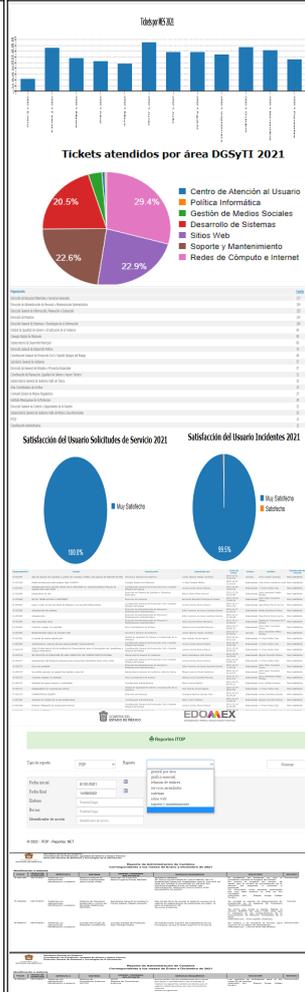
5.1. ¿La práctica es transferible?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	
En caso de ser negativo, indique ¿Por qué?				
5.1.1 ¿La práctica ha sido transferida a otro ámbito de gobierno?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	
En caso de ser afirmativo, señalar a quién se ha transferido:				
	Ámbito de gobierno		Nombre	
Federación	<input type="checkbox"/>			
Estados	<input type="checkbox"/>			
Municipios	<input type="checkbox"/>			
Dependencias u organismos auxiliares	<input checked="" type="checkbox"/>	X	A la Dirección General de Desarrollo Político y al Consejo Estatal de Población.	
Organismos autónomos	<input type="checkbox"/>			

5.2. ¿Qué nivel de transferencia es permisible?	Réplica total	X
	Réplica parcial	X
	Asesoría o transferencia de conocimiento	X
	Apoyo técnico	X
5.3. En caso de ser transferible, ¿Qué se requiere?		
Gestión administrativa	Solicitar la transferencia de la práctica vía oficio, dirigido a la persona servidora pública titular de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información. Generar el catálogo de servicios que se ofertaran y establecer sus niveles de atención. Descargar el software de la página oficial https://www.combodo.com/?lang=en . Instalar en la infraestructura local o servidor virtual que tenga las funciones para acceso de la población usuaria final, en caso de requerirse salida al exterior deberá contar con al menos una IP pública y deseable un dominio asignado. Configurar extensiones, servicios, usuarios y acuerdos de nivel de servicio del software. Una vez configurado se realiza la capacitación para la persona servidora pública encargada de administrar el sistema la cual realizará la configuración final y mantenimiento.	
Normatividad aplicable	Ninguna	
Recursos tecnológicos	Servidor de aplicaciones Apache 2.x o superior o Internet Information Server. PHP 7 o superior. Manejador de base de datos MySql 5.x o superior. Sistema Operativo Linux o Windows. Las características del equipo de cómputo para instalación depende del número de las personas servidoras públicas que se atenderán.	
Recursos materiales	Lugar de alojamiento (equipo de cómputo, site o servidor virtual) y red interna o internet. De requerirse salida al exterior deberá contar con IP pública y dominio asignado a la misma.	
Recursos humanos	Personas servidoras públicas para el perfil de Administrador del sistema, resolutores, enlaces (opcional), mesa de ayuda (opcional).	

VI. Resultados obtenidos con la implementación de la práctica

6.1. Período de resultados reportados:	de	2021-01-01	al	2021-12-31
6.2. ¿En qué porcentaje se cumplió el objetivo de la práctica?	100%			
6.3. Meta inicial:	Implementar la herramienta tecnológica para brindar los servicios en materia de TI de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información DGSyTI y eficientar la solicitud, seguimiento y entrega.			
Resultados				
6.4. Cualitativos	Calidad en la prestación de los servicios de TI. Disminución del tiempo de respuesta para la gestión de las solicitudes. Simplificación de requisitos para solicitudes de servicio. Implementación de las tecnologías de la información y comunicación (Gobierno Electrónico).			
6.5. Cuantitativos	Número de solicitudes. Solicitudes atendidas para cada unidad administrativa. Servicio con mayor demanda. Nivel de satisfacción de las personas servidoras públicas.			
6.6. Resultados alcanzados con la aplicación de indicadores	Se atendieron en promedio 130 solicitudes por mes con un 99.86% de satisfacción de las personas servidoras públicas con nivel de satisfacción Muy Satisfecho y 0.14 con Nivel de Satisfacción Satisfecho, ningún servicio se calificó el nivel de satisfacción de manera negativa en la atención otorgada. La incidencia de servicios fue de un 12.8% para la unidad administrativa que más servicios solicitó. El servicio de mayor demanda durante el año fue Actualización a sitio web institucional con un 21.79%. Con base en el número de servicios se ha logrado enfocar los servicios otorgados por la DGSyTI para beneficio de las personas servidoras públicas.			

6.7. Evidencia gráfica



VII. Datos de la Secretaría u Organismo Auxiliar responsable de administrar la práctica

7.1. Secretaría u Organismo Auxiliar	SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO		
7.2. Unidad administrativa responsable directa	DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		
7.2.1. Nombre de la persona titular responsable	Alberto Sandoval Arcos		
7.2.2. Cargo	Subdirector de Desarrollo de Sistemas		
Teléfono 1	7222140496	Extensión 1	142
7.3. Domicilio	Avenida Valentín Gómez Farías núm. 402 esq. Galeana, colonia Francisco Murguía, C.P. 50130, Toluca, Estado de México.		
7.4. Correo electrónico	sds.dgsyti@edomex.gob.mx		
7.5. Nombre de la o del enlace	Ivonne Escamilla Rondero		
7.5.1 Cargo	Enlace		
Teléfono 1	7222140496	Extensión 1	142
7.5.2 Domicilio	Avenida Valentín Gómez Farías núm. 402 esq. Galeana, colonia Francisco Murguía, C.P. 50130, Toluca, Estado de México.		
7.6. Correo electrónico	ivonne.escamilla@edomex.gob.mx		

Fecha de validación 2022-09-27