

## Formato para Documentación/Registro de una Mejor Práctica Gubernamental

I. Datos de identificación del programa o proyecto				
Nombre	Centro de Atención a Usuarios.			
Categoría	Tecnologías de información.	Tema central	Rediseño de procesos de gestión con aplicación de TI (Tecnologías de Información).	
Población objetivo	Servidores públicos.	Ámbito	Estatal.	
Fecha de inicio	Abril de 2013.	Fecha de término	Vigente.	
¿La práctica es vigente?	SÍ X	No	Periodo que comprende la documentación de la práctica	Abril de 2013.
Página web, facebook o twitter de la práctica	sggedomex.gob.mx/cau			
II. Resumen ejecutivo				
<p>El Centro de Atención a Usuarios (CAU) es un sistema de gestión de servicios en plataforma web, donde los servidores públicos del Sector Gobierno realizan sus solicitudes de servicio en materia de Tecnologías de la Información.</p> <p>El CAU se ha consolidado en el Sector, toda vez que eficienta las funciones y 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.</p>				
III. Información de la práctica				
Problemática que originó el diseño e implementación de la práctica				
<p>En 2013, la DGSyTI brindaba soporte técnico a las unidades administrativas del Sector que no contaban en su estructura con una unidad de TI (94%), sin tener un procedimiento de atención, ocasionando diversas problemáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No existía control interno.</li> <li>• No había un seguimiento a las solicitudes de servicio.</li> <li>• No existía un indicador de satisfacción de servicio.</li> <li>• Se recibían las peticiones por diferentes medios (teléfono, correo y de manera personal).</li> <li>• Un mismo servicio lo proporcionaba más de un técnico.</li> <li>• No existía evidencia de la atención brindada.</li> </ul>				
Objetivo general	Eficientar los servicios que ofrece la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información.			
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Especificar los tiempos de atención.</li> <li>• Establecer las obligaciones tanto del prestador del servicio, como del usuario.</li> </ul>			

	Realizar comunicados en materia de Tecnologías de Información (Cultura Informática y Políticas de Seguridad y Control de las Tecnologías de Información).										
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveer utilerías a los usuarios.</li> </ul>										
Estrategia de implementación						Dificultades presentadas y manera de solucionarlas					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agrupación de servicios de TIC's.</li> <li>• Establecimiento de acuerdos de nivel de servicio.</li> <li>• Documentación de procesos.</li> <li>• Desarrollo del CAU.</li> <li>• Se establece un formato único de registro de solicitudes de servicio.</li> <li>• Manual de operación del CAU.</li> <li>• Capacitación al personal técnico.</li> <li>• Difusión.</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resistencia al cambio.</li> <li>• Personal con poca o nula experiencia en uso de sistemas.</li> </ul> <p>Dichas dificultades fueron subsanadas mediante la capacitación en el manejo de la herramienta, tutoriales en línea y boletines de cultura informática.</p>					
Requerimiento de cambios legales y/o normativos						Lecciones aprendidas					
Ninguno.						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Homologar la prestación de servicios.</li> <li>• Uso de tecnologías que rediseñan y agilizan procesos.</li> <li>• Sinergia entre áreas usuarias y la DGSyTI.</li> </ul>					
¿Ha participado en algún concurso?						¿Ha sido premiada?					
Sí:	Fecha:		Sector	Público	No	Sí:	Fecha:		Sector	Público	No
				Privado	X					Privado	X
Describir:						Describir:					
<b>IV. Requerimientos técnicos</b>											
Recursos humanos			<p>Siete personas realizaron el análisis, diseño, desarrollo e implementación del sistema.</p> <p>Es un servicio web administrado por dos ingenieros especialistas en TI; y es atendido por 20 servidores públicos.</p>								
Recursos financieros			Gasto corriente.								
Recursos tecnológicos			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servidor de seguridad.</li> <li>• Servidor web.</li> <li>• Software desarrollo Visual.Net.</li> <li>• Manejador de base de datos SQL server.</li> </ul>								

¿Cuenta con derechos de autor?	No.															
Licenciamiento	Software de desarrollo (Visual.Net).															
	Manejador de base de datos (SQL server).															
<b>V. Resultados e Impacto</b>																
Resultados alcanzados																
Cualitativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza por parte de los usuarios en el uso del CAU.</li> <li>• Oportunidad en la atención de la solicitud de servicio.</li> <li>• Garantizar la entrega del servicio por parte de la DGSyTI.</li> </ul>															
Cuantitativos	Se incrementó en un 56% el número de servicios.															
Beneficiarios	Se han incorporado 15 unidades administrativas al pasar de 85 a 100 respectivamente, lo que representa un incremento del 18%.															
Gráficos	<div style="text-align: center;"> <p><b>Unidades administrativas beneficiadas</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Unidades beneficiadas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2013</td> <td>85</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <p><b>Servicios realizados</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Servicios realizados</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2013</td> <td>1872</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>2934</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Año	Unidades beneficiadas	2013	85	2014	100	Año	Servicios realizados	2013	1872	2014	2934			
Año	Unidades beneficiadas															
2013	85															
2014	100															
Año	Servicios realizados															
2013	1872															
2014	2934															
	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Año</th> <th colspan="3">Nivel de Satisfacción</th> </tr> <tr> <th>Satisfecho</th> <th>Regular</th> <th>Insatisfecho</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2013</td> <td>96.34%</td> <td>2.07%</td> <td>0.73%</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>85.03%</td> <td>2.42%</td> <td>1.02%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Nivel de Satisfacción			Satisfecho	Regular	Insatisfecho	2013	96.34%	2.07%	0.73%	2014	85.03%	2.42%	1.02%
Año	Nivel de Satisfacción															
	Satisfecho	Regular	Insatisfecho													
2013	96.34%	2.07%	0.73%													
2014	85.03%	2.42%	1.02%													
Ahorros obtenidos																
Recursos materiales y financieros	No está determinado; sin embargo, se han disminuido los gastos asociados a la administración y agilizado la gestión interna.															
Tiempo	Los tiempos de respuesta de las solicitudes se han reducido hasta en un 50%.															

Indicadores utilizados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de satisfacción de usuario.</li> <li>• Número de servicios por año.</li> <li>• Número de tickets generados por año.</li> </ul>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número unidades administrativas atendidas por año.</li> </ul>				
Aspectos innovadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con un único registro de solicitudes.</li> <li>• Acuerdos de nivel de servicio.</li> <li>• Seguimiento puntual de las solicitudes de servicio.</li> <li>• Canalización correcta y adecuada según el tipo de solicitud.</li> <li>• Monitor que da seguimiento de los tiempos de respuesta de las solicitudes.</li> <li>• El sistema es un interfaz único vía web, que permite realizar desde los lugares de trabajo del servidor público cualquier solicitud de servicio en materia de Tecnologías de la Información, misma que conforme a acuerdos de niveles de servicio son atendidas de manera expedita.</li> <li>• Es administrado por dos ingenieros y es atendido por 20 servidores públicos.</li> <li>• Atiende un promedio de 3,000 solicitudes, toda vez que algunos servicios por sus características se gestionan vía oficio, en razón de que así lo requiere el protocolo de documentación de sistemas.</li> </ul>				
Evidencia de resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La implementación del Centro de Atención a Usuarios logró junto, con otras estrategias, incrementar el nivel de madurez en materia de TI en la DGSyTI.</li> <li>• Derivado de las solicitudes de los usuarios, la gama de procesos se incrementó originando la creación de cuatro nuevos procedimientos, mismos que se actualizaron en el Manual de Procedimientos de la DGSyTI, junto con sus respectivos acuerdos de niveles de servicio.</li> </ul> <p>Actualmente, se atienden a las unidades administrativas adscritas a la Secretaría General de Gobierno y a la Consejería Jurídica del Ejecutivo Estatal, con un promedio anual de 2,524 servicios.</p> <p>Cabe señalar que este sistema se encuentra en proceso de implementación en el Instituto de la Defensoría Pública del Estado de México.</p>				
<b>VI. Transferencias</b>					
¿Es factible la transferencia de la práctica?	<table border="1"> <tr> <td>Sí</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>No</td> <td></td> </tr> </table>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	
Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No			
Especificar: Por tratarse de una herramienta tecnológica.					
<b>Requerimientos</b>					

Gestión (procedimiento)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer niveles de servicio.</li> <li>• Homologar catálogos.</li> <li>• Oficializar el uso del CAU.</li> </ul>		
Económicos (costos)	Si el área cuenta con site y servidores no tiene costo, de lo contrario se requiere contar con la infraestructura de un servidor web y un manejador de base de datos.		
Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servidor de seguridad.</li> <li>• Servidor web.</li> <li>• Software desarrollo Visual.Net.</li> <li>• Manejador de base de datos SQL server.</li> </ul>		
Legales	No.		
Otros	No.		
Número de transferencias realizadas	Ninguno.	¿A quién se ha transferido la práctica?	Ninguno.
<b>VII. Contacto</b>			
<b>Datos de la dependencia u organismo auxiliar y unidad administrativa responsable</b>			
Secretaría u Organismo Auxiliar	Secretaría General de Gobierno.		
Unidad administrativa	Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información.		
Domicilio	Av. Valentín Gómez Farías No. 402 esquina Galeana, Col. Francisco Murguía, C.P. 50130, Toluca, México.		
<b>VIII. Datos del responsable de administrar la práctica</b>			
Nombre	Mtra. Claudia Oyoque Ortiz.		
Cargo	Directora General de Sistemas y Tecnologías de la Información.		
Teléfono(s)	(722) 2140496 y 2130924.	Fax:(722) 2130924.	
Domicilio	Av. Valentín Gómez Farías No. 402 Esq. Galeana, Col. Francisco Murguía, C.P. 50130, Toluca, México.		
Correo electrónico	-		
<b>IX. Vinculación de la práctica con el Plan de Desarrollo del Estado de México</b>			
Pilar/Eje Transversal	Eje transversal: Gobierno de Resultados.		
Objetivo	Establecer una Gestión Gubernamental que genere resultados.		
Estrategia	Consolidar un Gobierno Eficiente.		
Línea de acción	Fomentar el uso de las tecnologías de información en los procesos internos, así como en los trámites y servicios ciudadanos.		
<b>X. Autoevaluación de la práctica</b>			

¿Existen prácticas similares implantadas o en desarrollo en la Administración Pública Estatal o en otras entidades federativas o municipios?	Sí	X	No		¿Dónde?:	Centro de Mando y Comunicación. Sistema Nacional de Información.
Si es afirmativa la respuesta de la pregunta anterior: ¿Revisó e identificó elementos comunes y distintivos de cada práctica?	Sí	X	No		Nombre de la práctica(s):	Generación del ticket y seguimiento a la solicitud.
¿Contribuye a la mejora de los trámites y servicios?	Sí	X	No		Nombre del trámite(s) o servicio(s):	De manera adjetiva.
¿Contribuye a eficientar la gestión de los procesos de la APE?	Sí	X	No		¿De qué forma?:	Eficiente los tiempos de respuesta.
¿Está implementada en una sola unidad administrativa?	Sí	X	No		En su caso, ¿dónde más?:	
¿Es susceptible de réplica?	Sí	X	No		¿Por qué?:	Por sus aspectos innovadores.
¿La práctica se encuentra documentada desde su implementación?	Sí	X	No			
¿Contribuye al logro de los objetivos de la institución?	Sí	X	No		¿Por qué?:	
¿Considera que es una práctica innovadora?	Sí	X	No		¿Por qué?:	Por su impacto, beneficios y simplicidad.