

Documentación de Mejores Prácticas

I. Datos de identificación del programa o proyecto					
Nombre	Centro de Atención a Usuarios (CAU)				
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				
¿La práctica es vigente?	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Periodo que comprende la documentación de la práctica	septiembre de 2018	
Página web, Facebook o twitter de la práctica	http://www.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 enlaces de las Unidades Administrativas de la Secretaría General de Gobierno realizan solicitudes de servicio en materia de Tecnologías de la Información.</p> <p>El CAU se ha consolidado en él, toda vez que eficiente 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> <p>Adicionalmente el CAU incorpora buenas prácticas de TI para la CMBDB, Administración de requerimientos, administración de incidentes, administración de cambios, Administración de Problemas, Catálogo de servicios y Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA).</p>					
¿Por qué considera que es una mejor práctica?					
<p>ITIL es un conjunto mundialmente reconocido de buenas prácticas para la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información.</p> <p>La función del CAU se enmarca, dentro de ITIL v3, en la fase de Operación del Servicio siendo parte importante ya que debe ser el único punto de contacto servicio (SPOC, Single Point Of Contact) para los usuarios en el día a día y abarcando los procesos de requerimientos, incidentes, problemas y cambios convirtiéndose un factor determinante en la generación de valor para el área de TI.</p>					
III. Autoevaluación de la práctica					
¿Existen prácticas similares implantadas o en desarrollo en la Administración Pública Estatal (APE) o en otras entidades federativas o municipios?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	¿Dónde?	Dirección General del Sistema Estatal de Informática (DGSEI)	No
Si es afirmativa la respuesta de la pregunta anterior: ¿Revisó e identificó elementos comunes y distintivos de cada práctica?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	Nombre de la práctica(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Actualmente la DGSEI cuenta con una herramienta de Mesa de Servicio (ServiceDesk Plus Manage Engine). • Compatible con procesos de ITIL. • Funcionamiento vía web • Permite administrar los requerimientos e incidentes desde una consola centralizada. 	No

¿Contribuye a la mejora de los trámites y servicios?	Sí	X	Nombre del trámite(s) o servicio(s)	Apoya los procesos adjetivos.	No	
¿Contribuye a eficientar la gestión de los procesos de la APE?	Sí	X	¿De qué forma?	<p>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 personal.</p> <p>Los datos almacenados permiten identificar problemas repetitivos y establecer planes de acción que disminuyan la cantidad de soporte en el tiempo.</p> <p>Adicionalmente genera estadísticas que miden el nivel de servicio con lo que se puede saber el desempeño de los servicios de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información con el objetivo de decidir lo que se debe mejorar.</p>	No	
¿Está implementada en una sola unidad administrativa?	Sí	X	¿Dónde más?		No	
¿Es susceptible de réplica?	Sí	X	¿Por qué?	La plataforma utilizada es de código abierto, enfocado para las operaciones diarias de un entorno de TI y diseñado teniendo en cuenta las mejores prácticas de ITIL.	No	
¿La práctica se encuentra documentada desde su implementación?	Sí	X	Tipo de documentación	<ul style="list-style-type: none"> • Catálogo de Servicios de la DGSyTI. • Acta de Proyecto. • Solicitud de responsables (enlaces). • Oficios y listas de capacitación. • Acuerdo de confidencialidad de cuentas de usuario. • Manual de Usuario 	No	

				(enlaces). • Documentación y foros de ayuda en línea del software utilizado. • Oficios de cambio de enlaces.		
¿Contribuye al logro de los objetivos de la institución?	Sí	X	¿Por qué?	El software se centra en que los servicios de TI sean de calidad y que estén orientados e integrados con los objetivos del negocio cumpliendo con las expectativas de los clientes. Se implementó con el fin de optimizar recursos, eliminando redundancia en las tareas y mejorando los tiempos de entrega de los servicios, además de generar seguridad y confianza en los servicios que brinda la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información.	No	
¿Considera que es una práctica innovadora?	Sí	X	¿Por qué?	Por su impacto, beneficios y simplicidad, basada en buenas prácticas internacionales sin generar costo por el uso de la plataforma.	No	
IV. Información de la práctica						
Problemática que originó el diseño e implementación de la práctica						
<p>En un inicio, 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"> • No existía control interno. • No había un seguimiento a las solicitudes de servicio. • No existía un indicador de satisfacción de servicio. • Se recibían las peticiones por diferentes medios (teléfono, correo y de manera personal). • Un mismo servicio lo proporcionaba más de un técnico. <p>No existía evidencia de la atención brindada, por lo que se generó el sistema para poder registrar las solicitudes y dar el seguimiento correspondiente dando cumplimiento al objetivo de una Mesa de Ayuda.</p> <p>En mayo del 2018 se detectó que el sistema utilizado hasta el momento podría cubrir más de un proceso de ITIL por que se decidió utilizar una plataforma probada y enmarcada en buenas prácticas internacionales, quedando oficializado a partir del mes de septiembre de 2018 cuando se realizó su implementación.</p>						
Objetivo general				Eficientar la solicitud y entrega de los servicios que ofrece la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información.		

<p>Objetivos específicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proveer a los enlaces un punto único de contacto mediante el cual se resuelvan y canalicen los servicios ofrecidos por la DGSyTI. • Mantener informados a los enlaces acerca del estado de sus solicitudes. • Elaborar y mantener actualizado un catálogo de servicios que permita asegurar un buen entendimiento entre los enlaces y la DGSyTI. • Estudiar la satisfacción de los usuarios. • Generar la base de datos de gestión de la configuración (CMDB) a través de la captura de los elementos de configuración (CI) y sus relaciones (incidencias, problemas, cambios). • Proveer al personal de TI de una plataforma única para las operaciones diarias. 	
<p>¿Ha perfeccionado la mejor práctica a partir de su implementación?</p>	<p>Sí X</p>	<p>No</p>
<p>¿Cuándo fue la última fecha que realizó modificaciones o mejoras?</p>	<p>10/09/2018</p>	
<p>Mejoras que ha realizado</p>		
<p>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 los enlaces de las Unidades Administrativas. Cualquier solicitud deberá estar basada en el Catálogo de Servicios de la DGSyTI, aumentando dos vertientes más (Medios Sociales, Política Informática), a las cuatro ya existentes, con sus respectivos servicios.</p>		
<p>Los procesos de ITIL con que cumple la herramienta son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de nivel de servicio • Gestión de incidentes • Gestión de problemas • Gestión de la configuración • Gestión del cambio • Gestión del catálogo de servicios 		
<div style="text-align: center;"> <h3>Perspectiva de Procesos</h3> <p><i>Procesos = Métricas = Oportunidad de mejora</i></p> <p><i>El beneficio total se obtiene a través de la sinergia entre procesos!</i></p> </div>		
<p>Operación o funcionamiento de la mejor práctica</p>		
<p>Antes</p>	<p>Después</p>	

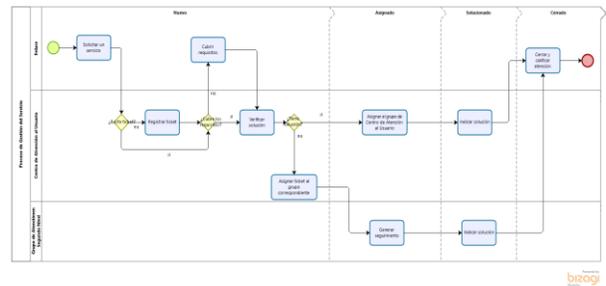
Vertientes: Desarrollo de Sistemas, Soporte Técnico, Diagnóstico e instalación de Redes y Páginas Web.

1. Para tener acceso al sistema se deberá tener un usuario y contraseña, los cuales son generados cuando el servidor público se registra por primera vez en el sistema.
2. Para realizar una solicitud de servicio deberá ingresar la Descripción del Requerimiento, el Área de Atención (Desarrollo de Sistemas, Soporte Técnico, Redes, Páginas Web y Dictaminación) y de ser necesario adjuntar algún documento. Cada servicio será clasificado por el Área que lo atenderá o en su caso reasignado a otra si fuera necesario.
3. El seguimiento a las solicitudes lo dará el área a la que le fue turnado el servicio y podrá ser consultado por el servidor público solicitante.
4. Al ser concluido el servicio, el servidor público solicitante deberá evaluar el mismo, en caso de no hacerlo no podrá solicitar otro servicio.

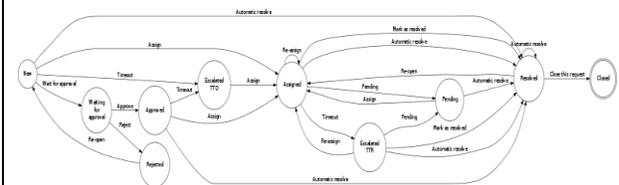
Catálogo de Servicios por área



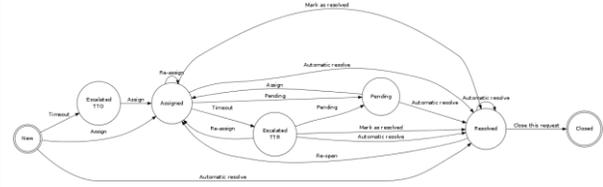
Proceso de Atención en Mesa de Ayuda (para enlaces)



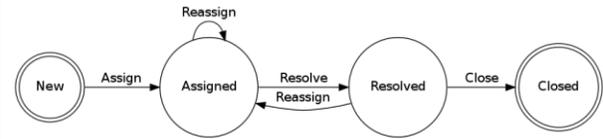
Proceso de Requerimientos de Servicios de TI



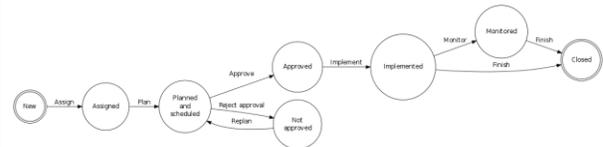
Proceso de Incidentes de Servicios de TI



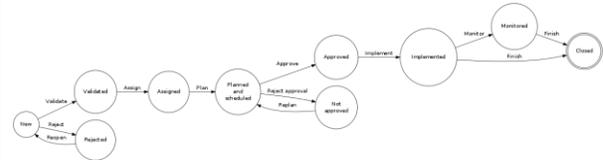
Proceso de Problemas de Servicios de TI



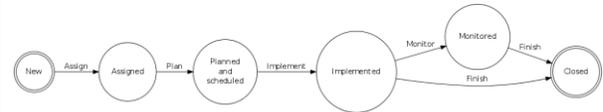
Proceso de Cambios (emergencia) de Servicios de TI



Proceso de Cambios (normal) de Servicios de TI



Proceso de Cambios (simple) de Servicios de TI



Estrategia de implementación						<ul style="list-style-type: none"> • Agrupación de servicios de la DGSyTI. • Establecimiento de acuerdos de nivel de servicio. • Generar Catálogo de Servicios • Configuración de software en ambiente de desarrollo • Pruebas de implementación de herramientas adicionales para Evaluar viabilidad. • Capacitación a Mesa de Servicios. • Capacitación al Personal de atención de segundo nivel de TI. • Liberación interna con personal de TI. • Configurar software en ambiente productivo • Documentación del software • Documentar políticas de atención • Capacitación de enlaces • Liberación 					
Requerimiento de cambios legales o normativos						Políticas de atención internas					
¿Ha participado en algún concurso?						¿Ha sido premiada?					
Sí	Fecha:		Sector	Público Privado	No X	Sí	Fecha:		Sector	Público Privado	No X
Descripción: N/A						Descripción: N/A					
V. Resultados alcanzados											
Cualitativos						<ul style="list-style-type: none"> • Confianza por parte de los usuarios en el uso de la plataforma. • Garantizar la entrega del servicio por parte de la DGSyTI. • Permite identificar oportunidades de mejora a través de la generación de reportes periódicos de incidentes y requerimientos. • Mejora la calidad de los servicios. • Ofrece información transparente a través de la Mesa de Servicios. • Implanta procedimientos estandarizados. • Permite brindar soluciones más rápidas a los usuarios en sus problemas reportados, así como establecer prioridades de las soluciones. 					

<p>Cuantitativos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 7 meses desde la implementación de la última actualización. • 197.2 solicitudes atendidas por mes. • 84 usuarios enlaces de las Unidades Administrativas • 31 Unidades Administrativas registradas. 																																		
<p>Beneficiarios</p>	<p>Unidades Administrativas de la Secretaría General de Gobierno a través de los enlaces designados y personal de la DGSyTI.</p>																																		
<p>Gráficos</p>	<p>Tickets por día</p> <p>Tickets abiertos</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Usuario</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Abigail Jaramillo Molina</td> <td>13.3%</td> </tr> <tr> <td>Edgar Carmona Reyes</td> <td>6.7%</td> </tr> <tr> <td>Jaime González Estrada</td> <td>20.0%</td> </tr> <tr> <td>Julio César Camacho Torres</td> <td>13.3%</td> </tr> <tr> <td>Lorena Silva Hernández</td> <td>6.7%</td> </tr> <tr> <td>Martha Hernández Zetina</td> <td>20.0%</td> </tr> <tr> <td>Miguel Ángel Vallejo Durán</td> <td>13.3%</td> </tr> <tr> <td>Mario Alberto Jiménez Cervantes</td> <td>6.7%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tickets atendidos</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Área</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Centro de Atención al Usuario</td> <td>12.8%</td> </tr> <tr> <td>Política Informática</td> <td>0.1%</td> </tr> <tr> <td>Gestión de Medios Sociales</td> <td>33.7%</td> </tr> <tr> <td>Desarrollo de Sistemas</td> <td>15.2%</td> </tr> <tr> <td>Sitios Web</td> <td>12.8%</td> </tr> <tr> <td>Soporte y Mantenimiento</td> <td>15.6%</td> </tr> <tr> <td>Redes de Cómputo e Internet</td> <td>21.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tickets por mes</p>	Usuario	Porcentaje	Abigail Jaramillo Molina	13.3%	Edgar Carmona Reyes	6.7%	Jaime González Estrada	20.0%	Julio César Camacho Torres	13.3%	Lorena Silva Hernández	6.7%	Martha Hernández Zetina	20.0%	Miguel Ángel Vallejo Durán	13.3%	Mario Alberto Jiménez Cervantes	6.7%	Área	Porcentaje	Centro de Atención al Usuario	12.8%	Política Informática	0.1%	Gestión de Medios Sociales	33.7%	Desarrollo de Sistemas	15.2%	Sitios Web	12.8%	Soporte y Mantenimiento	15.6%	Redes de Cómputo e Internet	21.1%
Usuario	Porcentaje																																		
Abigail Jaramillo Molina	13.3%																																		
Edgar Carmona Reyes	6.7%																																		
Jaime González Estrada	20.0%																																		
Julio César Camacho Torres	13.3%																																		
Lorena Silva Hernández	6.7%																																		
Martha Hernández Zetina	20.0%																																		
Miguel Ángel Vallejo Durán	13.3%																																		
Mario Alberto Jiménez Cervantes	6.7%																																		
Área	Porcentaje																																		
Centro de Atención al Usuario	12.8%																																		
Política Informática	0.1%																																		
Gestión de Medios Sociales	33.7%																																		
Desarrollo de Sistemas	15.2%																																		
Sitios Web	12.8%																																		
Soporte y Mantenimiento	15.6%																																		
Redes de Cómputo e Internet	21.1%																																		
<p>Ahorros obtenidos</p>																																			
<p>Recursos materiales y financieros</p>	<p>No está determinado; sin embargo, se han disminuido los gastos asociados a la administración ya que la plataforma es de código abierto.</p>																																		

<p>Tiempo</p>	<p>El tiempo de transición fue de 1 mes para la adopción de la herramienta en materia de TI, al igual que la adopción para los enlaces, una vez adoptada la plataforma no se han reportado solicitudes de cambio en ella. Los tiempos de respuesta de las solicitudes se encuentran dentro de los tiempos establecidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio. Se siguen implementando los procesos de ITIL en materia de TI.</p>
<p>Indicadores utilizados</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción de usuario. • Número de servicios atendidos por mes.
<p>Aspectos que destacan de la mejor práctica (innovadores).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con un único registro de solicitudes. • Manejo de Acuerdos de nivel de servicio. • Seguimiento puntual de las solicitudes de servicio. • Canalización correcta y adecuada según el servicio de la solicitud. • Monitor que permite general cualquier gráfica para seguimiento a las solicitudes. • Atenderá en promedio 2300 solicitudes (197 promedio por mes), 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. • Documenta la infraestructura de TI y sus relaciones. • Administra incidentes, requerimientos, problemas y cambios. • Puede ser usado por diferentes tipos de personas: <ul style="list-style-type: none"> - Agentes de Mesa de Servicios. - Ingenieros de soporte (Segundo nivel de atención). - Administradores de servicios. - Administradores de TI. - Usuarios finales a través de una interfaz simplificada para enviar las solicitudes directamente.
<p>Evidencia de resultados</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Derivado de las solicitudes de los usuarios, se generaron 53 servicios contenidos en el Catálogo de Servicios divididos en las siguientes áreas: <ul style="list-style-type: none"> - Medios Sociales (12 servicios) - Desarrollo de Sistemas (7 servicios) - Sitios Web (8 servicios) - Soporte y mantenimiento (10 servicios) - Redes de cómputo e internet (9 servicios) - Política informática (8 servicios)

		<ul style="list-style-type: none"> Actualmente, se atiende a todas las unidades administrativas adscritas a la Secretaría General de Gobierno a través de su enlace designado. 		
VI. Transferencias				
¿Es factible la transferencia de la práctica?		Sí	X	No
Por tratarse de una herramienta tecnológica basada en software abierto, solo para tener en cuenta los requerimientos de infraestructura.				
Requerimientos				
Gestión	<ul style="list-style-type: none"> Generar catálogo de Servicios. Establecer niveles de servicio. Descargar el software de la página oficial <https://www.itophub.io>. Instalar en la infraestructura local. Configurar extensiones, servicios y usuarios. Capacitación 			
Económicos	El costo se centra en la infraestructura tecnológica, si el área cuenta con un site y servidores no tiene costo, de lo contrario se requiere contar con la infraestructura requerida para almacenar y ejecutar el software y la base de datos. En caso de que el servidor de producción sea necesario ejecutarlo en un sistema operativo Windows, deberá contar con la licencia de este.			
Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> Servidor de aplicaciones Apache 2.x o superior o IIS PHP 5.2 o superior Manejador de base de datos MySql 5.x o superior Sistema Operativo Linux o Windows 			
Otros	N/A			
¿A quién o quiénes ha sido transferida la práctica?	Entidades federativas:	N/A		
	Municipios:	N/A		
	Unidades administrativas del Poder Ejecutivo Estatal:	N/A		
	Otro:	N/A		
VII. Datos de la Dependencia u Organismo Auxiliar y Unidad Administrativa Responsable				
Secretaría u Organismo Auxiliar		Secretaría General de Gobierno		
Unidad administrativa		Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información		
VIII. Datos del responsable de administrar la práctica				
Nombre	Alberto Sandoval Arcos			
Cargo	Subdirector de Desarrollo de Sistemas			
Teléfono(s)	(722) 2140496 ext. 142			
Domicilio	Av. Valentín Gómez Farías No. 402 Esq. Galeana, Col. Francisco Murguía, C.P. 50130, Toluca, Estado de México.			
Correo electrónico	sds.dgsyti@edomex.gob.mx			
Nombre del enlace	Ivonne Escamilla Rondero			
Datos del enlace	dgsyti@edomex.gob.mx			

IX. Vinculación de la práctica con el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023	
Pilar	Estado de México competitivo, productivo e innovador.
Eje Transversal	Gobierno capaz y responsable y conectividad y tecnología para el buen gobierno.
Objetivo	Garantizar una administración pública competitiva y responsable.
Estrategia	Implementar mejores prácticas para la innovación, modernización y calidad en la Administración Pública Estatal.
Línea de acción	Fomentar el desarrollo de servicios digitales en la administración pública.