

# **PODER EJECUTIVO DEL ESTADO**

**SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO**

---

*Al margen Escudo del Estado de México.*

## **MANUAL DEL PROCESO ADMINISTRACIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE TIC'S DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

ABRIL DE 2021

### **PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE TIC'S**

<b>MANUAL DEL PROCESO ADMINISTRACIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE TIC'S DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Edición:</b>	Primera
	<b>Fecha:</b>	Abril de 2021
	<b>Código:</b>	2050200400000S
	<b>Página:</b>	

- I. Presentación.
- II. Objetivo del manual.
- III. Definiciones y siglas.
- IV. Marco jurídico y administrativo.
- V. Mapa de procesos de alto nivel.
- VI. Descripción del proceso
  - A. Administración de la Atención de los Servicios de TIC'S
    - a. Modelado del proceso o macroproceso en BPMN.
    - b. Objetivo del proceso.
    - c. Alcance del proceso.
    - d. Estado inicial y final del proceso.
    - e. Unidad responsable del proceso y unidades participantes.
    - f. Subprocesos que integran al proceso.
    - g. Indicadores de desempeño y de resultados del proceso.
  - B. Subprocesos
    - a. Gestión de atención de solicitudes de servicio
    - b. Gestión de atención de incidentes
    - c. Gestión de atención de solicitudes de cambios
- VII. Directorio.
- VIII. Hoja de actualización.
- IX. Validación.

## I. PRESENTACIÓN.

Una de las metas del Gobierno del Estado de México consiste en avanzar hacia un verdadero gobierno digital que permita a las y los funcionarios públicos consolidar, en un conjunto de información único, los datos necesarios para brindar mejores servicios públicos, así como poner a disposición de la población servicios públicos por medios electrónicos accesibles (portales transaccionales), con esto la función pública se volverá más eficiente en términos de tiempo, servicio y capacidad de respuesta, al tiempo que mejorará el acceso a la transparencia, elemento fundamental para la evaluación de los logros.

Por lo anterior y dado que la forma en que los servicios de TIC's que se entregan a las unidades administrativas ha tenido un cambio radical a partir del impacto generado (pandemia) por el incremento reciente en el uso de las tecnologías (virtual y remota), se requiere ofrecer una atención inmediata de los servicios que se le proporcionan a las unidades administrativas que integran la Secretaría General de Gobierno.

En este contexto, es imprescindible innovar la manera de ofertar los servicios de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información, por ello el siguiente manual se centra en el uso de un punto de acceso único para la atención de incidentes y servicios relacionados a las TIC's, el cual se lleva a cabo mediante un ambiente automatizado y remoto denominado "Centro de Atención al Usuario" (CAU), donde se atiende al usuario. Asimismo, se cuenta con un Catálogo de Servicios que muestra los servicios de TI que ofrece esta Dirección General, y tres subprocesos, dos de ellos de alcance general (gestión de solicitudes de servicio y gestión de incidentes) y uno interno (gestión de cambios).

## II. OBJETIVO GENERAL

El presente manual tiene por objeto describir el proceso de Administración de la atención de los servicios de TIC's que ejecuta la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información, a través de la identificación de las interacciones de los subprocesos que lo conforman, los cuales detallan las actividades que se desarrollan para la entrega del servicio y sus resultados.

## III. DEFINICIONES Y SIGLAS.

**Cambio:** Es La adición, modificación o eliminación de cualquier cosa que pueda afectar directa o indirectamente los servicios.

**Catálogo de Servicios:** Documento estructurado con información acerca de todos los servicios de TIC's que ofrece la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información, en el que se especifican: Identificación, nombre y descripción del servicio, políticas, requisitos, horarios, área que realiza la atención y tiempo de atención comprometido.

**Centro de Atención a Usuarios (CAU):** Es el punto único de contacto automatizado vía web para atender todos los incidentes y solicitudes de servicios de TIC's (basados en el Catálogo de Servicios) de los usuarios de la Secretaría General de Gobierno.

**DGSYTI:** Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información, que tiene por objetivo coordinar, promover, conducir, evaluar e implementar el uso de tecnologías de la información a través del desarrollo e integración de sistemas de información, sitios web, redes de comunicación electrónica, soporte técnico y bases de datos para satisfacer los requerimientos de las unidades administrativas del sector.

**Gestión de cambios:** Es el proceso de modificar la infraestructura de TIC's de una organización de manera estandarizada y sistemática. Es un proceso bien planificado que consta de varias etapas y estados para los cambios de TIC's.

**Gestión de incidentes:** Es el proceso de gestionar las interrupciones del servicio de TIC's y restaurar los servicios dentro de los acuerdos de nivel de servicio (SLA) acordados.

**Gestión de solicitudes de servicio:** Es el proceso de ofrecer un conjunto de capacidades especializadas en TIC's para cubrir una necesidad específica, entregando una solución y aportando valor al usuario.

**Incidente:** Falla o interrupción no planificada de un servicio de TIC's o reducción en la calidad del servicio.

**Servicio:** Medio que permite la creación en conjunto de valor al facilitar los resultados que los clientes quieren lograr, sin que el cliente tenga que gestionar costes y riesgos específicos.

**Solicitud:** Petición de servicio en materia de TIC's por parte de una persona servidora pública usuaria de TIC's de una unidad administrativa perteneciente a la Secretaría General de Gobierno, a la que se le asigna un ticket.

**Soporte de primer nivel:** Serie de actividades que realiza un técnico que podrían solucionar de manera inmediata un incidente.

**Soporte de segundo nivel:** Área especializada en la atención de incidentes y solicitudes de servicio.

**Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's):** Conjunto de elementos y técnicas utilizadas en el tratamiento y transmisión de información vía electrónica a través del uso de la informática, internet o las telecomunicaciones.

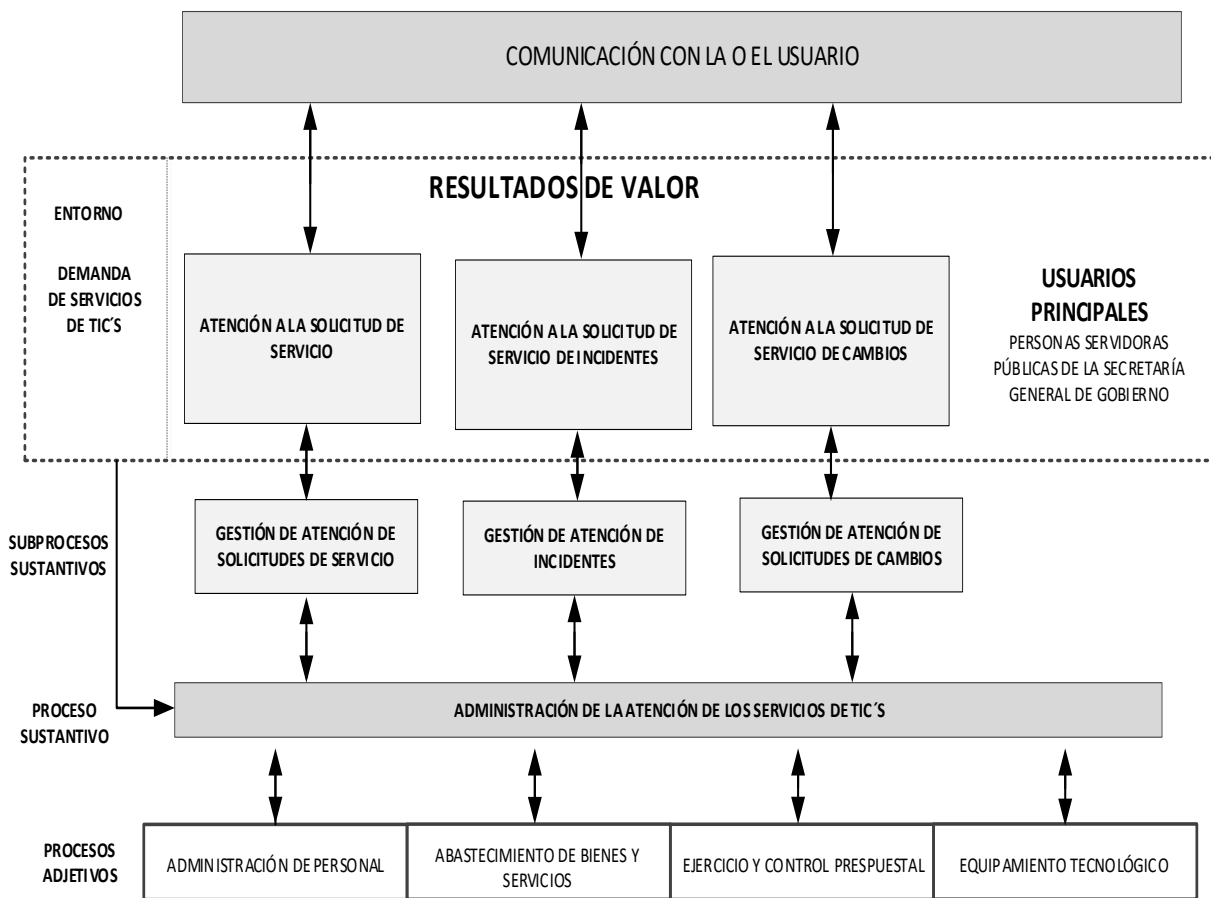
**Ticket:** Número único que genera el CAU, que identifica una solicitud o incidente de servicio en materia de TIC's, que es trazable y medible para la generación de indicadores y métricas de desempeño.

**Usuario:** Persona servidora pública de la Secretaría General de Gobierno que utiliza servicios de TIC's.

**IV. MARCO JURÍDICO Y ADMINISTRATIVO.**

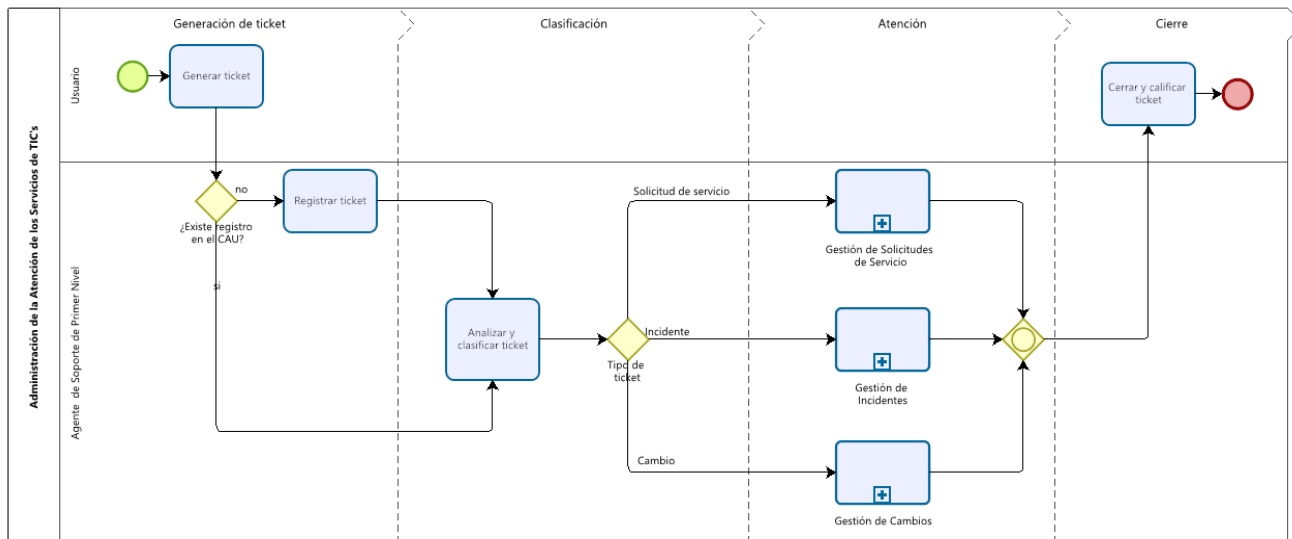
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 14 de octubre de 2015.
- Reglamento Interior de la Secretaría General de Gobierno. Capítulo III De las Atribuciones Genéricas de las Personas Titulares de las Subsecretarías, Coordinaciones, Direcciones Generales y la Unidad de Asuntos Religiosos, Artículos 9 y 10. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 30 de diciembre de 2019, y sus reformas y adiciones.
- Normas NMX-I-20000-1-NYCE-2012, NMX-I-20000/02-NYCE-2014, NMX-I-20000/03-NYCE-2014 Gestión del Servicio de TI. NYCE, S.C. 2014.
- Manual General de Organización de la Secretaría General de Gobierno. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa. 202540000 Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 17 de junio de 2014.
- Lineamientos técnicos para la elaboración y emisión de dictamen técnico. Sitio Web de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática, 2020.
- Lineamientos de Imagen, Contenido y Transaccionalidad en Portales Institucionales. Sitio Web de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática, 2020.
- Oficio No. 2070600L-2976/2019 de fecha 12 de noviembre de 2019, firmado por el Lic. Víctor Rodrigo Curioca Ramírez, Subsecretario de Administración de la Secretaría de Finanzas donde se envía el Organigrama y la Codificación Estructural de la Secretaría General de Gobierno, para uso organizacional, programático-presupuestal, contable, documental, de control administrativo, de recursos humanos y materiales, así como la entrega de unidades administrativas.

**V. MAPA DE PROCESOS DE ALTO NIVEL**



**VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.**

**a. Modelado del proceso “Administración de la atención de los servicios de TIC’s”.**



Powered by bizagi Modeler

**b. Objetivo del Proceso.**

Instrumentar mecanismos de atención para los servicios de TIC’s, a través de los subprocesos de su competencia, para garantizar la operación de la infraestructura informática de la Secretaría General de Gobierno y coadyuvar en el logro de sus planes y programas.

**c. Alcance del Proceso.**

Aplica a las personas servidoras públicas de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información, así como a las personas servidoras públicas usuarias de servicios de TIC’s de la Secretaría General de Gobierno.

**d. Estado inicial y final del Proceso.**



**e. Unidad Responsable del Proceso y Unidades Participantes.**

La Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información es la responsable de realizar la administración de la atención de los servicios de TIC’s que se brinda a las unidades administrativas que conforman la Secretaría General de Gobierno.

**f. Subprocesos que integran al Proceso.**

Usuaría(o)	Requisitos (Entrada)	Subprocesos	Resultado Final de Valor	Usuaría(o)
Personas servidoras públicas de la SGG	Ticket de solicitud de servicio	Gestión de Atención de Solicitudes de Servicio	Atención a la solicitud de servicio	Personas servidoras públicas de la SGG
Personas servidoras públicas de la SGG	Ticket de solicitud de atención de incidente	Gestión de Atención de Incidentes	Atención a la solicitud de servicio de incidentes	Personas servidoras públicas de la SGG
Personas servidoras públicas de la SGG	Ticket de solicitud de cambio	Gestión de Atención de solicitudes de Cambios	Atención a la solicitud de servicio de cambios	Personas servidoras públicas de la SGG

**g. Indicadores de Desempeño y de Resultados del Proceso.**

**Indicadores para medir la capacidad de respuesta para atender los servicios solicitados.**

$$\frac{\text{Número total trimestral de tickets de servicio concluidos}}{\text{Número total trimestral de tickets de servicio recibidos}} \times 100\% = \text{Porcentaje trimestral de tickets de servicio concluidos.}$$

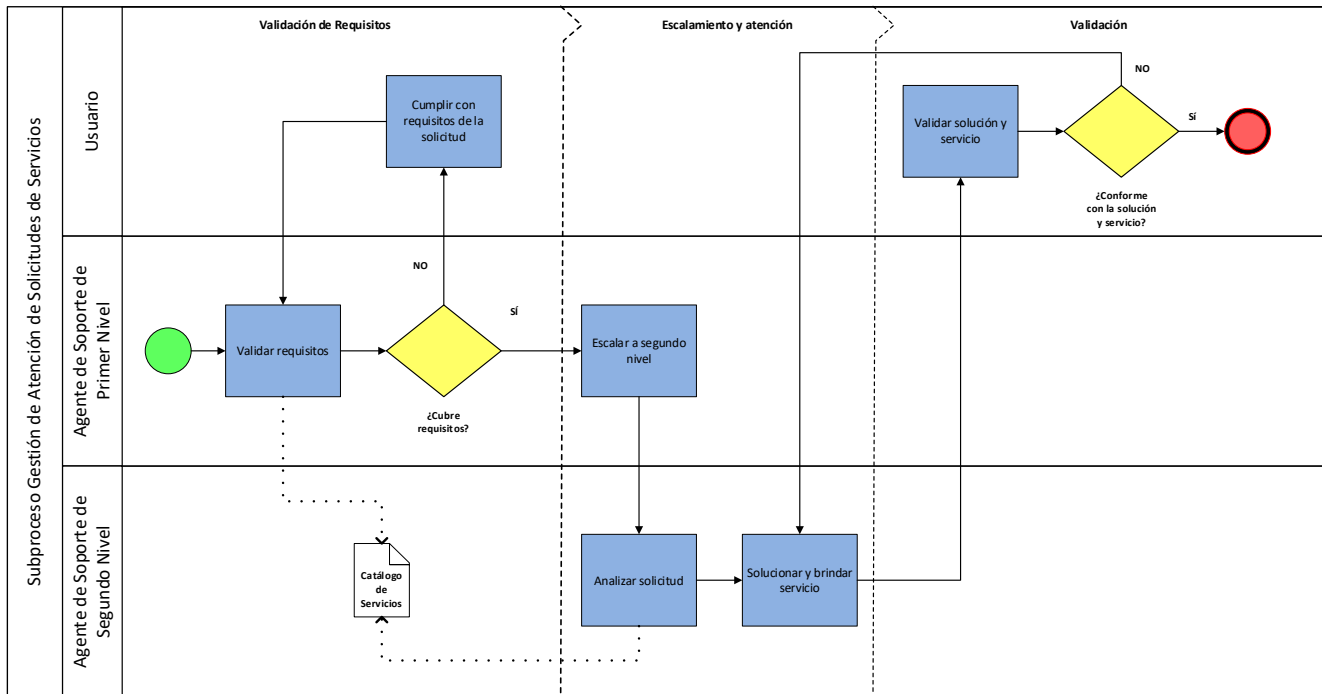
**Indicadores de calidad para medir la satisfacción de las o los usuarios en la atención de los servicios.**

$$\frac{\text{Número mensual de tickets de servicio con nivel de satisfacción Satisfechos}}{\text{Número mensual de tickets de servicio cerrados}} \times 100\% = \text{Porcentaje mensual de tickets de servicio con nivel de satisfacción Satisfecho}$$

$$\frac{\text{Número mensual de tickets de servicio con nivel de satisfacción Insatisfechos}}{\text{Número mensual de tickets de servicio cerrados}} \times 100\% = \text{Porcentaje mensual de tickets de servicio con nivel de satisfacción insatisfecho}$$

**SUBPROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO.**

**a. Modelado del subproceso “Gestión de Atención de Solicitudes de Servicio”.**



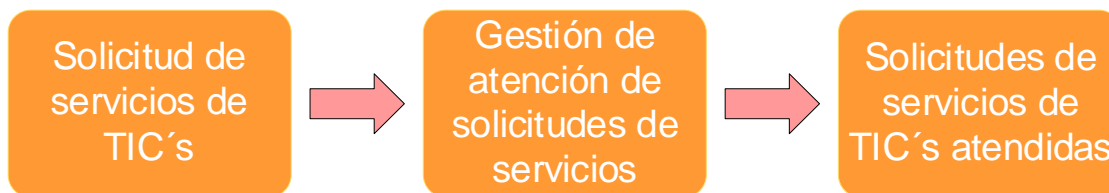
**b. Objetivo del subproceso.**

Ofrecer servicios especializados en TIC’s para solucionar las necesidades específicas en la materia, de las unidades administrativas de la Secretaría General de Gobierno.

**c. Alcance del subproceso.**

Aplica a las personas servidoras públicas de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información, así como a las personas servidoras públicas usuarias de servicios de TIC’s de la Secretaría General de Gobierno.

**d. Estado inicial y final del subproceso.**



**e. Unidad responsable del subproceso y unidades participantes.**

La Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información es la responsable de realizar la gestión para la atención de las solicitudes de servicios de TIC's que requieren las unidades administrativas que conforman la Secretaría General de Gobierno.

**f. Roles y responsabilidades de los involucrados en la gestión de atención de solicitudes de servicios.**

**La o el Agente de Soporte de Primer Nivel.**

Es el primer punto de contacto para los usuarios que desean presentar una solicitud de servicio. La o el Agente de Soporte de Primer Nivel es una o un técnico que tiene un conocimiento práctico de los problemas más comunes que pueden ocurrir en un entorno de TIC's, incluidos los restablecimientos de contraseña.

Se encarga de clasificar las solicitudes de servicio, verificar que cumplan con los requisitos establecidos en el Catálogo de Servicios y escalar la solicitud a los Agentes de Soporte de Segundo Nivel.

**La o el Usuario.**

Es la parte interesada que generalmente requiere de un servicio de TIC's y emite un ticket de solicitud de servicio en el CAU para iniciar el proceso de gestión de solicitud de servicio.

Cubre los requisitos solicitados en el Catálogo de Servicios, califica y cierra la solicitud del servicio de TIC's a través del CAU.

**La o el Agente de Soporte de segundo nivel.**

Son técnicas o técnicos con conocimientos avanzados en servicios de TIC's. Por lo general, reciben las solicitudes escaladas desde la o el Agente de Soporte de Primer Nivel.

Se encargan de analizar y ejecutar las actividades técnico-especializadas necesarias para dar solución a una solicitud de TIC's, así como dar la conclusión de la misma a través del CAU.

**g. Indicadores de desempeño y de Resultados del subproceso.**

**Indicadores para medir la capacidad de respuesta en la atención de los servicios solicitados:**

$\frac{\text{Número total trimestral de servicios concluidos}}{\text{Número total trimestral de servicios recibidos}} \times 100\% =$	Porcentaje trimestral de servicios concluidos.
$\frac{\text{Número trimestral de servicios concluidos por la o el Agente de Soporte de Primer Nivel}}{\text{Número trimestral de servicios asignados a la o el Agente de Soporte de Primer Nivel.}} \times 100\% =$	Porcentaje trimestral de servicios concluidos por la o el Agente de Soporte de Primer Nivel.

$$\frac{\text{Número trimestral de servicios concluidos por la o el Agente de Soporte de Segundo Nivel}}{\text{Número trimestral de servicios asignados a la o el Agente de Soporte de Segundo Nivel.}} \times 100\% = \text{Porcentaje trimestral de servicios concluidos por la o el Agente de Soporte de Segundo Nivel}$$

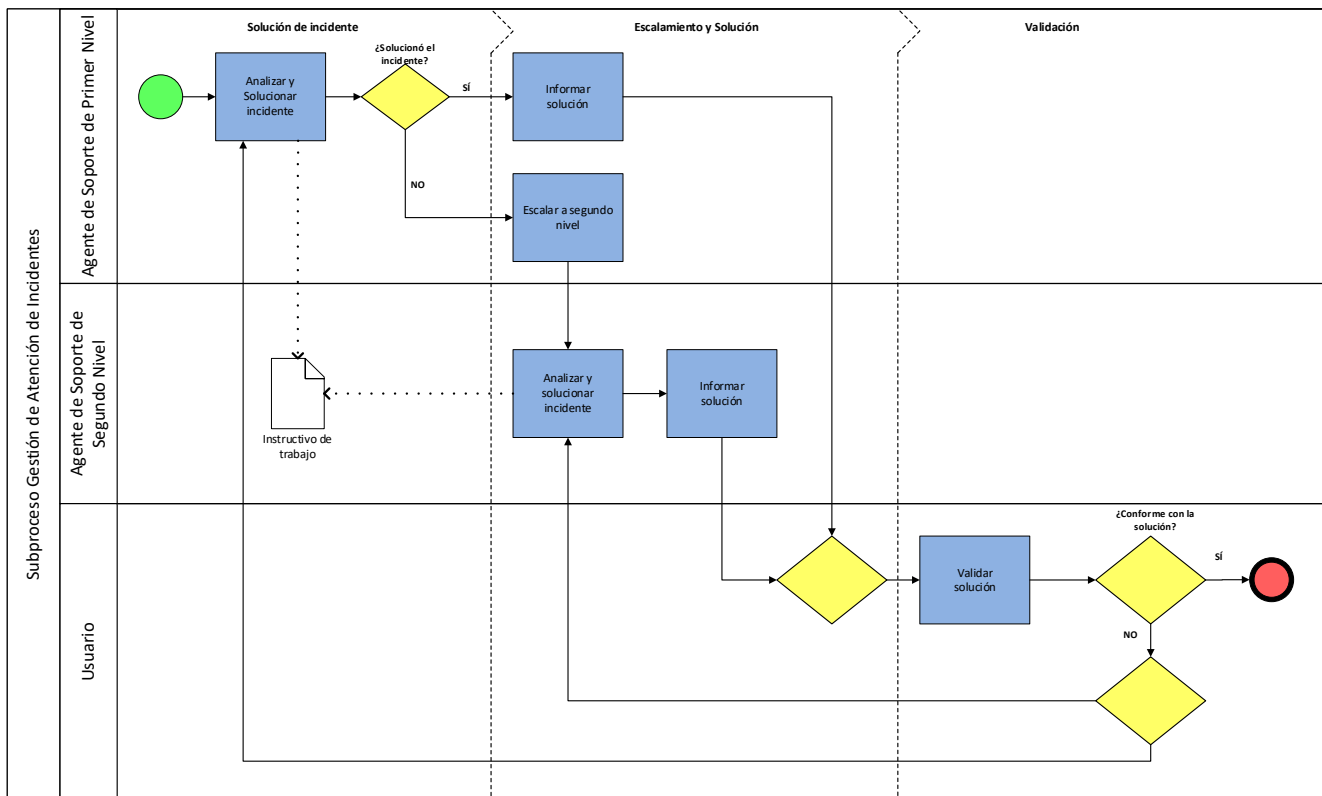
**Indicadores de calidad para medir la satisfacción en la atención de los servicios solicitados:**

$$\frac{\text{Número mensual de servicios con nivel de satisfacción Satisfechos}}{\text{Número mensual de servicios atendidos}} \times 100\% = \text{Porcentaje mensual de servicios con nivel de satisfacción Satisfechos}$$

$$\frac{\text{Número mensual de servicios con nivel de satisfacción Insatisfechos}}{\text{Número mensual de servicios atendidos}} \times 100\% = \text{Porcentaje mensual de servicios con nivel de satisfacción insatisfechos}$$

**SUBPROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN DE INCIDENTES.**

**a. Modelado del subproceso “Gestión de atención de incidentes”.**



**b. Objetivo del subproceso.**

Minimizar las interrupciones de TIC’s y restaurar los servicios de inmediato a las y los usuarios, con la finalidad de dar continuidad al trabajo diario de las unidades administrativas de la Secretaría General de Gobierno.

**c. Alcance del subproceso.**

Aplica a las personas servidoras públicas de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información, así como a las personas servidoras públicas usuarias de los servicios de TIC's de la Secretaría General de Gobierno.



**d. Estado inicial y final del subproceso.**



**e. Unidad Responsable del subproceso y Unidades Participantes.**

La Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información es la responsable de realizar la gestión de atención de incidentes en TIC's que se presente en las unidades administrativas que conforman la Secretaría General de Gobierno.

**f. Roles y responsabilidades de los involucrados en la gestión de atención de incidentes.**

**La o el Agente de Soporte de Primer Nivel.**

Es el primer punto de contacto para los usuarios que desean presentar una solicitud de atención a incidente. La o el Agente de Soporte de Primer Nivel es una o un técnico que tiene un conocimiento práctico de los problemas más comunes que pueden ocurrir en un entorno de TIC's.

Se encarga de realizar las actividades para solucionar el incidente y de ser necesario escalar la solicitud a la o al Agente de Soporte de Segundo Nivel e informar a la o al usuario de la atención.

**La o el Agente de Soporte de Segundo Nivel.**

Son técnicas y técnicos especialistas que tienen un conocimiento avanzado de dominios particulares en la infraestructura de TIC's. Por lo general, reciben las solicitudes escaladas desde la o el Agente de Soporte de Primer Nivel.

Analizan y ejecutan las actividades técnico-especializadas necesarias para dar solución a una solicitud de atención a incidente, así como la conclusión de la misma a través del CAU.

**La o el Usuario.**

Es la parte interesada que generalmente experimenta una interrupción en su servicio de TIC's y emite un ticket de solicitud de atención a incidente en el CAU.

Se encarga de validar la solución, calificar y cerrar la solicitud de atención a incidente a través del CAU.

**g. Indicadores de Desempeño y de Resultados del subproceso.**

**Indicadores para medir la capacidad de atención de incidentes en TIC's:**

$\frac{\text{Número total trimestral de servicios de incidentes concluidos}}{\text{Número total trimestral de servicios de incidentes recibidos}} \times 100\% =$	Porcentaje trimestral de servicios de incidentes concluidos.
$\frac{\text{Número trimestral de servicios de incidentes atendidos y concluidos por la o el Agente de Soporte de Primer Nivel}}{\text{Número trimestral de servicios de incidentes asignados a la o al Agente de Soporte de Primer Nivel}} \times 100\% =$	Porcentaje trimestral de servicios de incidentes atendidos y concluidos por la o el Agente de Soporte de Primer Nivel.

$$\frac{\text{Número trimestral de servicios de incidentes atendidos y concluidos por la o el Agente de Soporte de Segundo Nivel}}{\text{Número trimestral de servicios de incidentes asignados a la o al Agente de Soporte de Segundo Nivel.}} \times 100\% =$$

Porcentaje trimestral de servicios de incidentes atendidos y concluidos por la o el Agente de Soporte de Segundo Nivel.

**Indicadores de calidad para medir la satisfacción en la solución de incidentes en TIC’s:**

$$\frac{\text{Número mensual de incidentes solucionados con nivel de satisfacción Satisfechos}}{\text{Número mensual de incidentes solucionados}} \times 100\% =$$

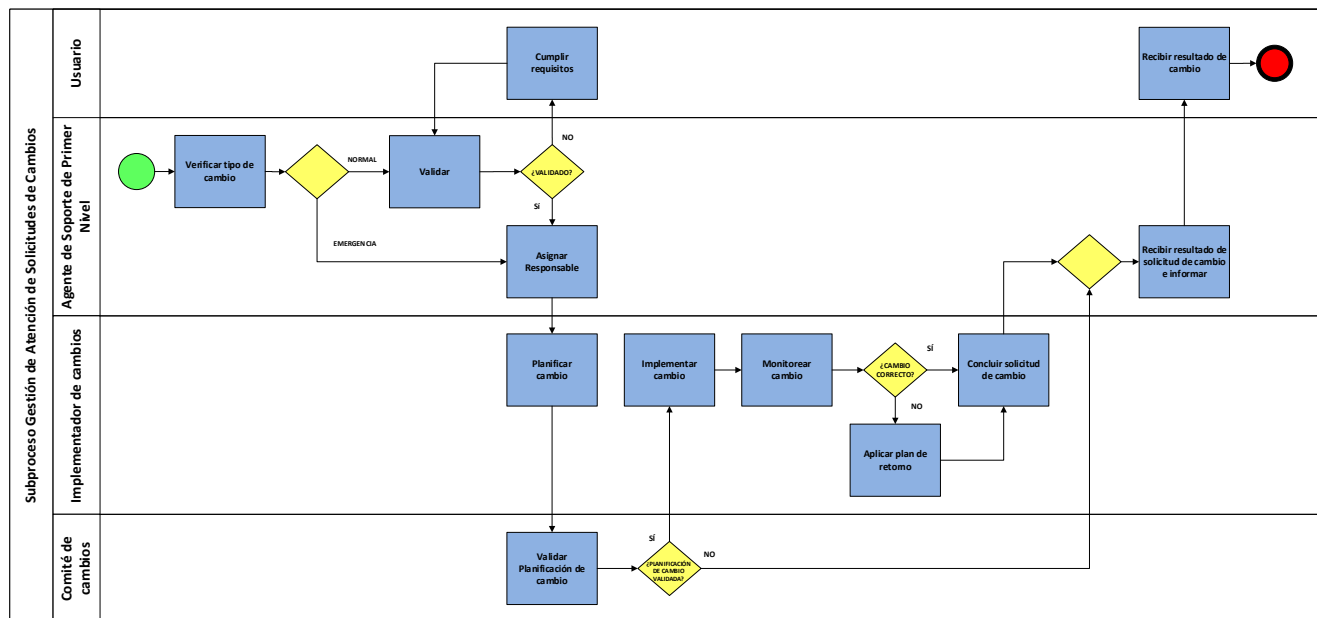
Porcentaje mensual de incidentes solucionados con nivel de satisfacción Satisfecho.

$$\frac{\text{Número mensual de incidentes solucionados con nivel de satisfacción Insatisfechos}}{\text{Número mensual de incidentes solucionados}} \times 100\% =$$

Porcentaje mensual de incidentes solucionados con nivel de satisfacción insatisfecho.

**SUBPROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE CAMBIOS.**

**a. Modelado del subproceso “Gestión de atención de solicitudes de cambios”.**



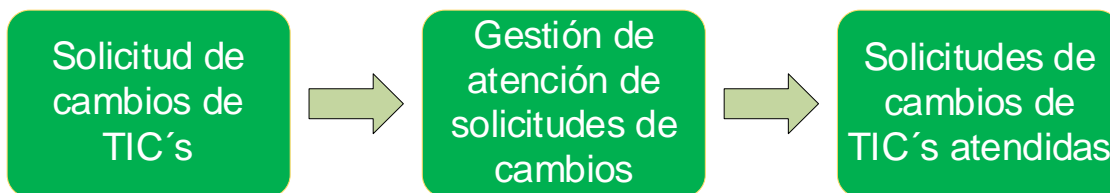
**b. Objetivo del subproceso.**

Permitir cambios que mejoren la operatividad, evitando cualquier interrupción no deseada en los servicios de TIC’s, garantizando que el riesgo e impacto en la infraestructura y operaciones sean mínimos y que la solución sea permanente.

**c. Alcance del subproceso.**

Aplica a las personas servidoras públicas de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información, así como a las personas servidoras públicas usuarias de servicios de TIC’s de la Secretaría General de Gobierno.

**d. Estado inicial y final del subproceso.**



**e. Unidad responsable del subproceso y unidades participantes.**

La Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información es la responsable de realizar la gestión de cambios de TIC's a solicitud de las personas servidoras públicas de la misma Dirección General.

**f. Roles y responsabilidades de los involucrados en la gestión de atención de solicitudes de cambios.**

**La o el Agente de Soporte de Primer Nivel.**

Es el primer punto de contacto para las o los usuarios que desean presentar una solicitud de cambio.

Se encarga de verificar el tipo de cambio solicitado y validar que cubra con los requisitos, escalar la solicitud a la o al Implementador de cambios y mantener informada a la persona servidora pública solicitante de la ejecución y terminación del cambio.

**La o el Implementador de Cambios.**

Es el responsable del proceso del cambio y, como tal, debe ser el último responsable de todas las tareas asignadas a la Gestión de Cambios; siendo éstas la planificación del cambio, ejecución de actividades técnico-especializadas para implementar el cambio y monitorear los resultados del cambio, y de ser necesario aplicar plan de retorno, así como concluir la solicitud del cambio en el CAU.

**El Comité de Cambios.**

Se compone de representantes de las áreas de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información.

Se encarga de validar el cambio y aconsejar a la o al Implementador de Cambios en la evaluación, establecimiento de prioridades y programación de cambios.

**La o el Usuario.**

Es la persona que solicita y emite un ticket de solicitud de cambio en el CAU, debe ser un usuario integrante de la Dirección General de Sistemas y Tecnologías de la Información.

Es el responsable de validar la solución y recibir el resultado del cambio.

**g. Indicadores de Desempeño y de Resultados del Subproceso.**

**Indicadores para medir la capacidad de respuesta en la atención de las solicitudes de cambios:**

$\frac{\text{Número total trimestral de servicios de cambios normales atendidos}}{\text{Número total trimestral de solicitudes de servicios de cambios normales recibidos}} \times 100\% =$	Porcentaje trimestral de servicios de cambios normales atendidos
$\frac{\text{Número total trimestral de servicios de cambios de emergencia atendidos}}{\text{Número total trimestral de solicitudes de servicios de cambios de emergencia recibidos}} \times 100\% =$	Porcentaje trimestral de servicios de cambios de emergencia atendidos

**Indicadores para medir la efectividad en la atención de las solicitudes de cambios:**

$\frac{\text{Número total de servicios de cambios atendidos con aplicación de plan de retorno}}{\text{Número total de solicitudes de servicio de cambios recibidos}} \times 100\% =$	Porcentaje de servicios de cambios no exitosos
$\frac{\text{Número total de servicios de cambios atendidos sin aplicación de plan de retorno}}{\text{Número total solicitudes de servicio de cambios recibidos}} \times 100\% =$	Porcentaje de servicios de cambios exitosos

**VII. DIRECTORIO.**

**Mtra. Rosario Arzate Aguilar**  
Encargada del Despacho de la Coordinación de Planeación, Igualdad de Género y Apoyo Técnico

**M. en A. Pedro Pallares Jiménez**  
Director General de Sistemas y Tecnologías de la Información

**P.I.S.C. Alberto Sandoval Arcos**  
Subdirector de Desarrollo de Sistemas

**Ing. Miguel Iván Maciel Niño Martínez**  
Subdirector de Administración de Bases de Datos

**VIII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN.**

Primera Edición, abril de 2021. Elaboración del Manual del Proceso Administración de la Atención de los Servicios de TIC's.

**IX. VALIDACIÓN.**


---

**M. EN D. ROSARIO ARZATE AGUILAR**  
ENCARGADA DEL DESPACHO DE LA COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN,  
IGUALDAD DE GÉNERO Y APOYO TÉCNICO  
(RÚBRICA).

---

**M. EN A. PEDRO PALLARES JIMENEZ**  
DIRECTOR GENERAL DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS  
DE LA INFORMACIÓN  
(RÚBRICA).