



INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA  
DEL DISTRITO FEDERAL

---

CARÁTULA

**SISTEMA DE CONTROL  
DE GESTIÓN Y  
ATENCIÓN (SICOGA)**

[03 DE OCTUBRE DE 2011]



## INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

### DECLARATORIA

"Hago constar que he revisado los *LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN PARA EL CERTAMEN Innovaciones 2011*. En cumplimiento con la normativa anterior, declaro que las ideas que se presentan son propias o citan con precisión aquellas tomadas de otras obras previamente escritas o publicadas. También hago constar que este trabajo no ha sido presentado en emisiones anteriores del certamen *Innovaciones en materia de Transparencia*."

| BAJO PROTESTA DE DECIR<br>VERDAD | LUGAR Y FECHA |    |    |    |
|----------------------------------|---------------|----|----|----|
| Andrés Arguelles Sánchez         | México DF     | 03 | 10 | 11 |

**NOMBRE Y FIRMA DEL AUTOR**

| AVAL DEL TITULAR DEL ENTE<br>PÚBLICO | LUGAR Y FECHA |    |    |    |
|--------------------------------------|---------------|----|----|----|
| Armando López Cárdenas               | México DF     | 03 | 10 | 11 |

**NOMBRE Y FIRMA**



# INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

---

## ÍNDICE

- 1. Resumen Ejecutivo**
- 2. Presentación**
- 3. Objetivo General y Objetivos Particulares**
- 4. Planteamiento del Problema**
- 5. Implementación y Replicabilidad de las Acciones**
- 6. Principales Resultados o Beneficios Obtenidos**
- 7. Evidencia del Inédito de las Acciones Reportadas**
- 8. Anexos**

## RESUMEN EJECUTIVO

El Sistema de Control de Gestión y Atención (SICOGA) es un sistema que está basado en las mejores prácticas de TI que permite la correcta aplicación de habilidades, herramientas y técnicas que aumentan las probabilidades de éxito en un amplio rango de escenarios, el cual nace de la necesidad de centralizar la información relacionada con las solicitudes de servicio incidentes y correspondencia que maneja la Dirección General de Informática, teniendo como objetivo la gestión de las mismas y así garantizar la continuidad operativa en los servicios asegurando su seguimiento, oportuna atención y de esta manera mejorar la calidad del servicio y lograr la satisfacción del cliente, mostrando un proceso transparente y con información fidedigna.

El procedimiento mediante el cual se trabaja el Sistema de Control de Gestión y Atención (SICOGA) está basado en las cédulas de servicio determinadas por cada área y los elementos que lo componen son los siguientes: el usuario que presenta el problema, el Centro de Atención a Usuarios (CAU) y el área o proveedor que atiende el incidente o solicitud.

En base al procedimiento anterior teniendo como plataforma el Sistema de Control de Gestión y Atención (SICOGA), se obtuvieron diversos beneficios que nos llevaron básicamente a la reducción significativa en los errores y tiempos de espera debido a que ahora se cuenta con una base de conocimientos que permite una respuesta rápida y oportuna a los incidentes reportados con frecuencia. Beneficiando de esta manera a los usuarios del Gobierno del Distrito Federal y a la población en general disminuyendo el tiempo de espera para la realización de sus trámites y actividades correspondientes, ya que la solución de cualquier problema que se presente es de forma inmediata y en tiempo real, debido a la intervención oportuna de las áreas que involucran la solución necesaria.



## PRESENTACION

El Sistema de Control de Gestión y Atención (SICOGA) es la herramienta que proporciona un punto de contacto central para usuarios y empleados para generar incidentes y solicitudes de servicio.

La implementación del Sistema de Control de Gestión y Atención (SICOGA) tiene como propósito aumentar la satisfacción del usuario y mejorar la calidad del servicio, lo cual permitirá una interacción más transparente y eficaz entre los usuarios y el personal de apoyo que brinda el servicio mediante la creación de tickets.

El Sistema de Control de Gestión y Atención (SICOGA) es la herramienta que se utiliza para llevar a cabo la gestión de solicitudes de servicio, la cual se compone de cuatro elementos:

- Usuario: son las personas que colaboran en las Dependencias que conforman el Gobierno del Distrito Federal, que requieren alguno de los servicios proporcionados por la Dirección General de Informática y/o proveedores de servicio.
- Centro de Atención a Usuarios (CAU): Es el área para canalizar las incidencias y solicitudes de servicio de los usuarios y dar seguimiento a los reportes para que la atención se haga en los tiempos establecidos.
- Área de Servicio: son las áreas de la Dirección General de Informática y/o proveedores que son responsables de proporcionar algún servicio.
- Proveedores: son organizaciones externas que proveen servicios predeterminados.

Con el sistema se han logrado varios beneficios como son:

- Calidad en el servicio a través de un acceso rápido y efectivo.
- Control sobre los servicios al centralizar el acceso.
- Ahorro por medio de la reducción de costos al centralizar la negociación con los proveedores.
- Transparencia al mostrar a los usuarios como se realiza la gestión de sus solicitudes, al facilitar a los usuarios el acceso al seguimiento de las mismas.
- Reducción de tiempo en la realización de trámites de los ciudadanos.

## **OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS PARTICULARES**

### **Objetivo General**

El objetivo general es la gestión de Solicitudes de Servicio por medio de la recepción, análisis y canalización de los reportes de incidentes, correspondencia y solicitudes de servicio relacionado con el funcionamiento y operación del equipo de cómputo, telecomunicaciones, infraestructura, operación de redes locales y sistemas de información en las distintas áreas de la Secretaría de Finanzas y de las Dependencias del Gobierno del Distrito Federal a fin de garantizar la continuidad operativa en los servicios que prestan las áreas administrativas de esta Secretaría y de las Dependencias, para asegurar su seguimiento y oportuna atención.

### **Objetivos Particulares**

- Aumento en la satisfacción del usuario
- Mejora en la Calidad del Servicio
- Productividad del Servicio
- Resolución de incidentes recurrentes de forma más rápida
- Disminución en los Costos de Servicio
- Resolución de incidentes
- Minimizar el soporte en sitio
- Eliminación de obstáculos de comunicación
- Acceso remoto a los usuarios, áreas y/o proveedores.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Las solicitudes de servicio y/o incidentes son una parte importante dentro de la Dirección General de Informática ya que por medio de estas se le otorgan a los usuarios los accesos a los sistemas resguardados por la misma y se atienden los problemas que el usuario presenta, los cuales deben ser atendidos de manera puntual de acuerdo a las necesidades y actividades de los usuarios, para no atrasar los tramites que los ciudadanos realicen por lo que es de suma importancia la gestión de dichas solicitudes. Es por ello, que surge la necesidad de implementar un sistema que esté basado en las mejores prácticas de TI que nos permita la correcta aplicación de habilidades, herramientas y técnicas que aumentan las probabilidades de éxito en un amplio rango de escenarios.

Con ello el sistema nos permitirá recibir, analizar y canalizar dichas solicitudes y/o incidentes de una manera correcta creando una base de conocimientos que permita dar una respuesta oportuna a los problemas presentados. Así mismo ser el único punto de contacto entre usuarios, áreas de servicio y/o proveedores para evitar la fuga de información y brindar un mejor servicio.

## **IMPLEMENTACION Y REPLICABILIDAD DE LAS ACCIONES**

Se determina la implementación del Sistema de Control de Gestión y Atención (SICOGA) el cual nos permite un mejor control de los servicios ofrecidos por la DGI basándose en procedimientos y Cédulas de Servicios determinadas por cada área, todo esto derivado de la perdida de información y atraso en la atención de incidentes y solicitudes.

El procedimiento para la gestión de solicitudes e incidentes que se lleva a cabo es el siguiente:

- El Centro de Atención a Usuarios (CAU) recibe solicitud de servicio y/o incidente por medio de llamada telefónica, correo electrónico u oficio, el agente revisa solicitud de servicio o incidente y procede a capturar, asigna a la fila del área o proveedor que corresponda y crea ticket.
- El área o proveedor recibe y atiende el ticket.
- El Centro de Atención a Usuarios (CAU) da seguimiento y verifica el correcto cierre del ticket.

(Anexo 1)

## PRINCIPALES RESULTADOS O BENEFICIOS OBTENIDOS

- Reducción significativa en los errores y tiempos de espera.
- Ayuda a los agentes del Centro de Atención a Usuarios (CAU) a entender y canalizar los incidentes de los usuarios con un servicio en tiempo real, capturando en una base de conocimiento fácil de acceder y permitiendo dar un seguimiento a los incidentes.
- Contar con toda la información necesaria para resolver de manera eficiente los incidentes de los usuarios.
- Disminución en el tiempo de espera para la solución de problemas que se presenten en las actividades que realiza el personal que conforma el Gobierno del Distrito Federal.
- Disminución de tiempo en la realización de los trámites que lleva a cabo la población en general.
- Que los proveedores tengan acceso seguro a la información que necesiten para dar soporte a los usuarios.
- Que la base de conocimiento del Sistema de Control de Gestión y Atención (SICOGA) asegura una respuesta rápida a los incidentes reportados con frecuencia.
- Al centralizar la negociación con los proveedores se reducen los costos de servicio.
- Toda la información del usuario es almacenada en un repositorio central para tener un acceso fácil y rápido a ella, permitiendo así que el equipo de soporte se mantenga informado y optimizando la resolución de incidentes.
- Las operaciones de servicio y soporte pueden incrementarse en costo cuando se requiere enviar consultores a ubicaciones remotas. Con el Sistema de Control de Gestión y Atención (SICOGA), los proveedores aumentan el número de incidentes resueltos que requieren soporte en sitio.
- Eliminación de obstáculos en la comunicación que llevan a una pobre administración o a incidentes perdidos.
- Las áreas y/o proveedores pueden resolver tickets desde cualquier lugar de manera remota.



- Los usuarios pueden darle seguimiento a sus tickets desde cualquier lugar de manera remota.

### **EVIDENCIA DE LO INÉDITO DE LAS ACCIONES REPORTADAS**

A continuación se describe la funcionalidad del Sistema de Control de Gestión y Atención (SICOGA) para la gestión de solicitudes de servicio.

**Pantalla Principal del Sistema de Control de Gestión y Atención (SICOGA):** Esta se divide en 4 menús:

- Panel principal.
- Tickets.
- Statistics (estadísticas).
- Buscar.

#### **Menú Panel Principal**

- **Tickets escalados:** al momento de la creación de un ticket, el usuario tiene la opción de elegir un periodo de tiempo en el cual el agente debe atender la solicitud descrita en ticket y proceder al cierre del mismo. Si el ticket permanece abierto después del tiempo establecido, se considera escalado y se puede visualizar en esta sección.
- **Nuevos Tickets:** menú donde el agente visualiza por primera vez los tickets que llegan a sus filas. En cuanto el agente abre el contenido del ticket, este se deja de considerar "Nuevo" y desaparece de esta sección.
- **Tickets abiertos que necesitan una respuesta:** muestra los tickets que el agente ya ha abierto y en los cuales se ha empezado a trabajar pero aún no se lleva a cabo la fase de cierre.
- **Estadísticas semanales:** muestra de manera grafica la relación entre el número de tickets creados y cerrados de acuerdo a los días de la semana en curso. La línea color rojo representa los tickets cerrados mientras que la azul representa los tickets abiertos. Al momento de seleccionar un punto en la grafica, se muestra si el ticket fue creado o cerrado, el día de la semana en curso y el número de tickets que cumplen esas condiciones.
- **Eventos próximos:** muestra los tickets abiertos y el tiempo en el cual se considerarán escalados.

(Anexo 2)

### Menú tickets:

- **Vista de Filas:** esta opción hace referencia a los tickets que el Agente que inició sesión tiene asignados o se encuentran disponibles en su fila. Al seleccionar la fila deseada se desplegarán 2 submenús: todos los tickets y los tickets disponibles que a su vez muestran los detalles de los mismos. Tickets disponibles hace referencia a aquellos bloqueados por el agente o asignados al mismo. Todos los tickets se refieren a aquellos pertenecientes a las filas del agente aunque no le estén asignados.
- **Status View (Vista de Estado):** muestra los tickets sorteados de acuerdo a 2 diferentes rubros correspondientes a su estado **Abiertos** y **Cerrados**.

**Status: abierto:** se muestran los tickets abiertos en la fila del agente. La presentación de los tickets es análoga a la previamente descrita en Vista de Filas.

**Status: Cerrados.** se muestran los tickets cerrados de la fila a la que pertenece el agente aunque este no sea el responsable de su cierre. En la columna de estado de todos los tickets dirá Cerrado Exitosamente.

**Vista de tickets: tanto** en el menú Abierto como Cerrado, la información de los tickets puede ser presentada de 3 diferentes maneras. Las opciones son presentadas en la parte superior derecha de la ventana.

1. **Small (S):** es la vista que se presenta de manera automática, organizando la información básica del ticket en columnas.

2. **Medium:** incluye una mayor cantidad de datos referente al ticket con una presentación más detallada así como los tiempos de solución predeterminados.

3. **Large (L):** muestra el seguimiento que se le ha dado al ticket mostrando la última modificación realizada o nota agregada por el propietario.

### Creación de tickets

- **Ticket Telefónico Nuevo.** Aparecerá la pantalla con los siguientes campos:

**Cliente:** Nombre del usuario que reporta el servicio solicitado. Al introducir el nombre, apellidos o correo de dicho usuario en el recuadro correspondiente, se desplegará un listado de las personas que coincidan permitiendo hacer

una selección. Una vez elegido el usuario en la parte derecha aparecerá la información que permite identificar al Usuario.

**Para la fila:** Se refiere a los departamentos a los cuales pertenecerá el Ticket.

**Servicio:** Indica la solicitud requerida por el cliente.

**Acuerdo de nivel de servicio:** Permite establecer un tiempo definido de respuesta y solución al requerimiento o solicitud. En este periodo tiempo, el agente que sea responsable de atender el ticket deberá cerrarlo. En caso contrario el ticket se considerará Escalado.

**Propietario:** En un principio, indica el usuario que levanta el ticket siendo el área encargada el Centro de Atención a Usuarios (CAU).

**Asunto:** Encabezado a manera de título que resuma brevemente la solicitud.

**Texto:** Descripción del requerimiento reportado. De ser necesario, permite incluir elementos gráficos, por ejemplo tablas, para una mejor descripción y detalle de la solicitud. Puede modificarse su presentación y formato con la barra de herramientas que se encuentra en la parte superior del recuadro de texto.

**Identificador del cliente:** Dato de identificación individual y único para cada cliente. Este rubro se completará automáticamente una vez seleccionada la opción usuario.

**Nuevo estado del Ticket:** El estado del Ticket que se ha creado por primera vez se conservará en Abierto hasta que exista algún otro movimiento.

**Fecha pendiente (en estado pendiente):** Se utiliza para programar la fecha de atención de un ticket cuando esta no es inmediata.

**Prioridad:** Se utiliza para determinar los niveles de servicio.

- **Ticket de Correo Electrónico Nuevo:** a diferencia del Ticket Telefónico, el Ticket de Correo Electrónico Nuevo es enviado a manera de correo electrónico a la cuenta de los destinatarios, además de contener una firma digital.

#### **Seguimiento de un ticket.**

- **Pantalla principal del ticket**

**Numero identificador del ticket y folio:** se encuentran en la parte izquierda superior de la ventana principal. El folio del ticket se refiere al número identificador del oficio adjunto.

**Opciones del Ticket:**

**Atrás:** regresa a la página inmediata anterior.

**Bloquear /Desbloquear:** cuando un ticket tiene estado "Desbloqueado" y se encuentra en las filas del agente, este puede abrir el ticket y seleccionar la opción de "Bloquear" para convertirse en propietario y atender la solicitud descrita. En el caso que el ticket se encuentre bloqueado, sólo el propietario puede cerrarlo o desbloquearlo y así otro agente de la misma fila pueda darle seguimiento.

**Historia:** muestra el registro de todos los movimientos y modificaciones que el ticket ha tenido desde el momento de su creación.

**Imprimir:** permite generar un archivo en PDF con los datos del ticket así como todos sus artículos (notas) para su impresión.

**Prioridad:** el agente tiene la opción de cambiar la prioridad del ticket. Este cambio se registrará a manera de nota.

**Campos Libres:** permite modificar el Servicio y el Acuerdo de Nivel de Servicio del Ticket.

**Enlazar:** permite vincular el ticket con uno previamente creado. Esta opción se utiliza comúnmente cuando un ticket actual hace referencia a otro anterior. Se puede realizar la búsqueda del ticket que se desea enlazar por Número de ticket, Título, Texto completo y Estado.

**Propietario:** permite hacer una modificación en el propietario del ticket.

**Cliente:** permite hacer un cambio en el cliente que reporta la solicitud. En el recuadro.

**Nota:** el agente puede incluir una nota para registrar el seguimiento que se le está dando al ticket. Las notas pueden ser registradas por usuarios quienes no sean los propietarios del ticket. De ser necesario, se podrá adjuntar un archivo.

**Mezclar:** cumple la misma función de "Enlazar" de vincular el ticket actual con uno previamente creado. Y se le informará mediante un correo electrónico al usuario que reportó la solicitud de la fusión.

**Pendiente:** permite marcar el estado de un ticket como Pendiente cuando su fecha de atención no sea inmediata.

**Cerrar:** permite al agente cerrar el ticket, una vez atendida la solicitud. Y Puede adjuntarse un archivo.

**Mover:** Cuando la solicitud presentada requiere de la atención de una fila diferente a la del agente, este puede mover el ticket abierto a la fila requerida.

- **Registro de Seguimiento:** en esta área, se visualizan las modificaciones que ha sufrido el ticket. Se divide en las siguientes columnas

**Nuevos elementos:** Un icono en forma de estrella aparece cuando se ha realizado una nueva modificación al ticket. El artículo que aún no ha sido leído se muestra resaltado.

**Número:** Se asigna un número al elemento según el orden en el cual fue creado.

**Tipo:** Se divide en Cliente y Agente, de acuerdo al tipo de usuario creador de la nota

**Dirección:** Clasifica los mensajes o notas en entrantes o salientes

**De:** Muestra el nombre del usuario creador de la nota.

**Asunto:** Título de la nota que alude al motivo de su creación siendo los más comunes Nota, Modificar y Cerrar.

**Creado:** Fecha en la que fue creada la nota.

**Archivo adjunto:** Muestra si la nota contiene algún archivo adjuntado por el usuario creador.

**Vista de Artículos en el Ticket:** Existen dos vistas para los artículos contenidos en el ticket. Un solo artículo y Todos los artículos.

a) **Un solo artículo:** Opción es seleccionada automáticamente. Muestra únicamente el artículo seleccionado.

b) **Todos los artículos:** Muestra a manera de lista todos los artículos del ticket. Estos se pueden minimizar o abrir su contenido.

**Descripción del ticket (texto):** muestra la descripción de cada una de las notas. Tiene las siguientes opciones.