

## Iniciativas de TI -DGTIT

**Dirección General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la  
Secretaría de Finanzas**

### Descripción de la Buena Práctica

Estandarización y digitalización del proceso de atención de requerimientos para nuevos sistemas de TI, así como para modificaciones en los sistemas existentes, se llevó a cabo mediante la creación de un portal web dedicado al registro de solicitudes de TI, el cual está a disposición de las distintas Dependencias y Entidades que conforman la Secretaría de Finanzas (SF).

El objetivo principal de este proyecto fue mejorar la calidad de la atención brindada a los usuarios de TI, a través de un proceso ágil y controlado que permite la recepción, análisis y aprobación de los requerimientos, garantizando una atención oportuna y eficiente.

### ¿Cuál es la situación que se ha revertido o potenciado con la Buena Práctica?

#### Situación actual

Previo a la implementación del proyecto de digitalización en la DGTIT, la atención de solicitudes de TI se realizaba a través de correos electrónicos, oficios o peticiones directas al Director General. Una vez recibida la solicitud, ésta se formalizaba mediante la creación de un formato físico que debía contar con la firma autógrafa de la dependencia o entidad solicitante. Posteriormente, la petición era asignada a un líder técnico experto en el tema, quien se encargaba de su atención y seguimiento hasta su conclusión.

#### Limitaciones operativas

Ausencia de un canal oficial y unificado para la recepción de solicitudes.  
Falta de trazabilidad y seguimiento puntual de los requerimientos.  
Dificultades para obtener retroalimentación oportuna sobre solicitud.  
Procesos manuales que generaban demoras en la atención.

### Etapas de desarrollo o metodología para la puesta en marcha de la Buena Práctica

#### Proceso General para Desarrollo de Iniciativas TI

La Dirección de TI ha implementado un proceso integral para la atención de Iniciativas de

Cambios y Proyectos solicitados por las diferentes áreas que integran la Secretaría: Dicho proceso se basa en la Metodología de SCRUM e ITIL:

1. Registro de Iniciativas de Cambios y Proyectos en Portal
2. Revisión y análisis de iniciativas de cambios y proyectos
3. Una vez realizada la revisión y retroalimentación del requerimiento con las áreas usuarias, inicia la etapa de diseño del Cambio o Proyecto.
4. Construcción del Cambio o Proyecto
5. Pruebas y Liberación del cambio o nuevos sistema

## Beneficios obtenidos con la implementación de la Buena Práctica

- Creación de un portal único para recepción de requerimientos de TI
- Maduración en el nivel de digitalización del proceso
- Simplificación del proceso de atención
- Mejor atención
- Aumento en el número de iniciativas atendidas por año
- Estandarización del proceso de atención de requerimientos de TI

## Recursos utilizados

Recursos asignados a la DGTIT de manera Anual y uso de Recurso humano propio

## Fortalezas de la Buena Práctica

- Disminución de Incidentes
- Ahorro de costos, tiempo y eficiencia.
- Disminución del tiempo de captura de solicitudes.
- Incremento en atención a solicitudes.
- Aumento en la recaudación de contribuyentes por la creación de mejores sistemas
- Uso de tecnología propia y recurso humano interno

## Debilidades y aprendizajes obtenidos de la implementación de la Buena Práctica

Se requiere lograr un nivel de maduración del proceso para implementar la segunda fase en tema de control y planes de trabajo relacionados a la atención de las iniciativas de TI.

## Resultados alcanzados con la implementación de la Buena Práctica

- Procesos documentados.
- Reducción de plazos de ejecución.
- Entregables tecnológicos con mayor calidad:
- Menor número de incidentes.

- Facilidad para escalabilidad por número de solicitudes.
- Colaboración horizontal entre los distintos elementos de la organización (todos los involucrados participan activamente)
- Aumento del 15 % en folios atendidos de manera anual, disminución de incidentes del 10 % anual en temas liberados

## Contacto:

David Fernando Espinoza Téllez;  
Dirección General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la Secretaría de Finanzas;  
aortizr@guajalajara.gob.mx; Tel. 473 735 15 83

Nombre de la Buena Práctica postulada: Iniciativas de TI -DGTIT

Centro de atención postulante: Dirección General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la Secretaría de Finanzas

Folio Asignado: 75

Observaciones en sus etapas de revisión:

1. Se encuentran haciendo uso de la infraestructura con la cual se cuenta en gobierno.
2. La propuesta presenta avances importantes en digitalización y estandarización, tanto con la plataforma de capacitación en línea como con el portal web para la gestión de requerimientos de TI. Ambos esfuerzos fortalecen las capacidades tecnológicas de los usuarios y ordenan el flujo de solicitudes, lo cual es positivo para la eficiencia interna. Aunque se describen beneficios y mejoras esperadas, no se incluyen testimonios, métricas de uso, encuestas o resultados que demuestren que las herramientas realmente están cumpliendo con las expectativas o resolviendo las necesidades de quienes las utilizan.
3. Es una buena herramienta para seguimiento a las solicitudes de TI, con esto se pueden disminuir los tiempos de las solicitudes que les llegan de desarrollos o modificaciones.

Resultado:

En el marco de la Convocatoria de Buenas Prácticas en materia de Mejor Atención y Servicio Público 2025, su propuesta fue analizada y evaluada por los integrantes del Comité de Selección con base en los criterios establecidos en la Convocatoria: innovación, impacto, y posibilidad de réplica; al respecto, obtuvo una valoración de 90.30 puntos, en escala del 0 al 100; de conformidad con lo acordado por el Comité de Selección de Mejores Prácticas en materia de Mejor Atención y Servicio Público, se decidió reconocer las propuestas que se posicionaron en los primeros 3 lugares.

¡Le felicitamos por estar dentro de las postulaciones con mejor puntaje! Su postulación es una de las Mejores Prácticas próximas a ser reconocidas en esta edición 2025. Tenemos la certeza de que la estrategia propuesta está encaminada a mejorar la calidad de la atención brindada a las personas usuarias y a los objetivos de la Administración Pública y esperamos también que continúe compartiendo con nosotros sus mejores acciones en la próxima Convocatoria.

Elaboró: Dirección de Mejor Atención y Servicios Gubernamentales