



COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES



Unidad de Administración y Finanzas
Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Dirección Coordinación de Innovación y Desarrollo Tecnológico

Oficio 5.4.2.-023/2021

Ciudad de México, a 17 de agosto de 2021

Asunto: Cumplimiento al Contrato No. 713-UTIC-LPN-001-21

LIC. JUAN JOSÉ ÁVILA MALDONADO
APODERADO GENERAL SINERGIA DE
NEGOCIO CONSULTORES, S. DE R.L. DE C.V.
PRESENTE..

En seguimiento a mi oficio número 5.4.2.-000/2021 de fecha 13 de agosto, me permito hacer de su conocimiento que con base en la propuesta técnica que su representada Sinergia de Negocio Consultores, S. de R.L. de C.V. en participación conjunta con Customsoft, S.A.P.I. de C.V., que presentó a esta Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones, para la prestación del servicio contratado; mediante correo electrónico de los días 06 y 11 de agosto de 2021, le fue solicitada al Administrador del Servicio, Ing. Gerardo De la Rosa lo siguiente:

- Matriz de escalamiento
- Número de tickets atendidos correspondiente al periodo del 2 al 6 de agosto
- Relación de células y recursos que las conforman para la atención del servicio de mantenimiento
- Designación de las células que atenderán el backlog registrado en Jira
- Designación de las células que atenderán los requerimientos de la Dirección General de Protección de Medicina Preventiva en el Transporte y en la Dirección General de Transporte Federal

Lo anterior, con el propósito de conocer a los recursos que conformarán los equipos de trabajo que darán atención a los servicios de soporte técnico y mantenimiento a las aplicaciones informáticas.

Ahora bien, derivado de la reunión realizada el pasado 12 de agosto de 2021, entre el personal de la UTIC y personal de su representada, como se relaciona en el oficio del 13 de agosto, se acordó llevar a cabo todos los días reuniones de dichos servicios, dando inicio el viernes 13 de agosto; sin embargo, por motivos de su representada, la primer reunión se realizó el lunes 16 de agosto, en la que se abordaron temas de contratación de los recursos, distintos al objeto del contrato.

En la reunión del 17 de agosto el personal de Sinergia, presentó la conformación de las células que darán atención a los requerimientos de mantenimiento; sin embargo, los equipos de trabajo no excedían más de tres integrantes, de una relación de 4 recursos, de los cuales tres recursos son los mismos para diferentes equipos de trabajo; asimismo, se presentaron actividades a realizar durante el día de hoy, dejando en duda el seguimiento de los días anteriores, razón por la cual les fue solicitado presentar hoy a las 18:30 el seguimiento mediante un tablero Kamban; también, mediante correo electrónico le fue solicitado al Administrador del Servicio entregar las minutas de trabajo de las reuniones de seguimiento realizadas; así como, la correspondiente del Kickoff.

Recibí oficio No. 5.4.2.-000/2021
el 18 de agosto 2021.

Ing. Gerardo de la Rosa R.





COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES



Por lo anteriormente expuesto, le reitero la importancia de dar cabal cumplimiento a lo estipulado en el contrato referido, a efecto de que esta UTIC no tenga la necesidad de tomar acciones no favorables para su representada.

Para mejor referencia, le adjunto los indicadores que muestran que su representada no ha dado atención a los servicios de soporte técnico y mantenimiento a las aplicaciones informáticas registradas en el inventario de la UTIC, Apéndice B del Anexo Técnico.

Sin más por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente
El Director Coordinador

Lic. Ramiro Bernabé Martínez

c.c.p. Dra. María Catalina Ovando Chico, Titular de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones.- Para su conocimiento.
Mtro. Jorge Guzmán González, Director de Normatividad en TIC.- Para su conocimiento.
Lic. Betzalel Betanzos Laiseca, Subdirector de Implementación y Administración de Aplicaciones.- Para su conocimiento.
Lic. Eduardo Luna Rodríguez.- Subdirector de Innovación Tecnológica.- Para su conocimiento.

Avenida de los Insurgentes Sur 1689, Colonia Náché Roa, C.P. 63726, Alcaldía Benito Juárez, CDMX

T: 01 (55) 5723 9300 www.gob.mx/sct



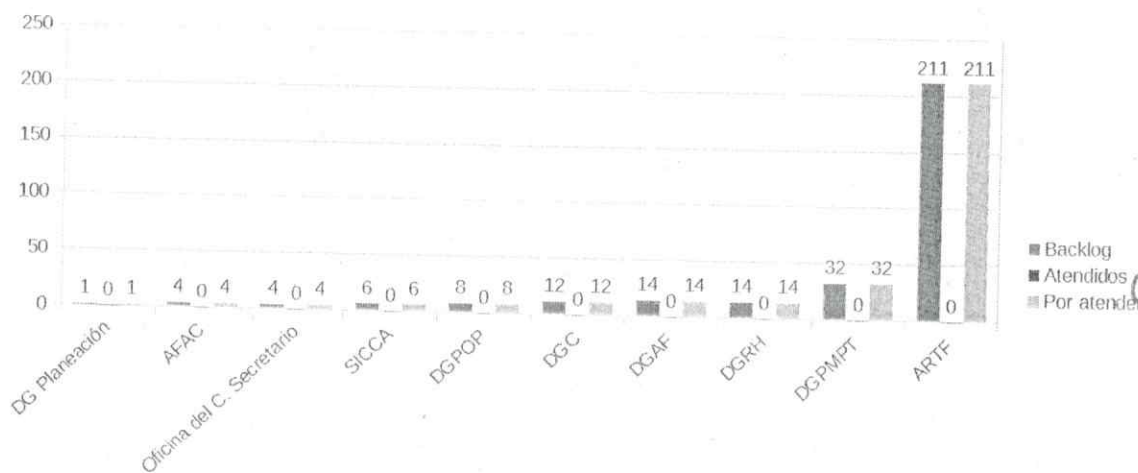


INDICADORES DEL SERVICIO

Servicio de mantenimiento.

En siguiente tabla, se muestran la situación que presentan las Historias de Usuario (HU) registradas en la herramienta Jira de la UTIC.

Unidad Administrativa	Backlog HU	Atendidos	Por atender
DG Planeación	1	0	1
Agencia Federal de Aviación Civil	4	0	4
Oficina del C. Secretario	4	0	4
SICCA	6	0	6
Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto	8	0	8
DGC	12	0	12
DGAF	14	0	14
DGRH	14	0	14
DGPMPT	32	0	32
ARTF	211	0	211
Total	306	0	306



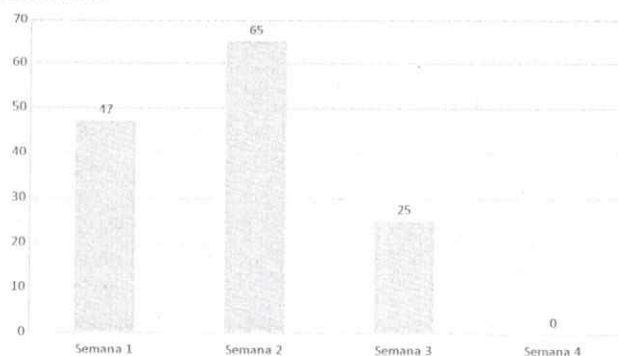


Servicio de soporte a las aplicaciones informáticas.

En siguiente tabla, se muestran la situación que presenta la atención de los tickets registrados en la herramienta GLP de la UTIC.

		Del al Al	Total	alta	media	baja
Agosto	Semana 1	1-7	47	23	2	22
	Semana 2	8-14	65	40	4	21
	Semana 3	15-21	25	15	2	8
	Semana 4	22-31	0			
	Total		137	78	8	51

Acumulado de ticktes por semana.



Prioridad de los tickets por semana.

