



**COMUNICACIONES**

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES



**ACUSE**

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

Oficio Circular No. 5,4,2-107/2022  
Ciudad de México, a 14 de septiembre de 2022

**Asunto:** Notificación de hallazgos en el servicio de agosto

**Lic. Carlos Rafael Aguilar Chávez**  
**Administrador del contrato del Consorcio**  
**Tecnología Aplicada a Negocios Sa de CV, Main Core SA de CV,**  
**Avantare Consultores SA de CV y KERNEL Servicios en Informática SA de CV**

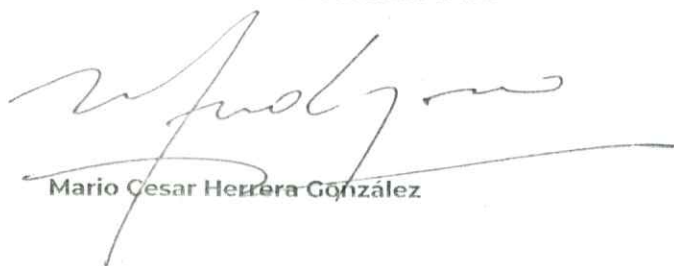
**Presente**

De acuerdo con el servicio y al análisis de los entregables proporcionados correspondientes al periodo del **1 al 31 de agosto de 2022** del contrato 713-UTIC-LPN-001-22 del "Servicio de soporte técnico a la operación y mantenimiento a las aplicaciones informáticas registradas en el inventario de la UTIC, así como servicios especializados" en el cual se detectaron algunos hallazgos de las cuales anexo al documento.

Motivo por lo cual solicito que sean revisadas y solventadas todas las observaciones del anexo al presente y se me notifique las correcciones a las que hubo lugar, con la finalidad de ser validadas asimismo solicito que una vez entregada la carpeta corregida se proceda a la expedición de la factura correspondiente al mes en cuestión.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

**Atentamente**  
**El director coordinador**  
**El Administrador del Contrato UTIC**

  
**Mario Cesar Herrera González**

<b>COMUNICACIONES</b> <small>SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES</small>	<b>UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b> <b>UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>
<b>SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS</b>	
<b>15 SET. 2022</b>	
Hora: <u>9:00</u>	
Recibió: _____	

CCP: Mtro. José Antonio Rulfo Zaragoza Director de Desarrollo Tecnológico. - Para su conocimiento.

Avenida de los Insurgentes Sur 1085, Colonia Hchoa Buena, C.P. 03720  
Alcaldía Benito Juárez, CD14X.

Tel: 01 (55) 57239300  
[www.gob.mx/sci](http://www.gob.mx/sci)

## Carpeta de entregables:

### ACTA ENTREGA RECEPCION OCTUBRE

1. Apartado de entregables mensuales del Servicio Soporte a la operación de las aplicaciones
  1. Reporte estadístico de la atención de incidentes que muestre el desempeño en el periodo de los niveles de servicio.
    - a. No se muestra el desempeño,
    - b. Le falta fechas del periodo.
  2. Identificación de los incidentes recurrentes y su causa. Registro en GLPI
    - a. Dicen que no hay incidentes recurrentes, Sin embargo, presentan 14 incidentes en SIA Financieros y 8 en Recursos Materiales, ¿no fueron recurrentes?
  3. De forma mensual sesionará la CMS (Coordinación de Mesa de Servicios), los administradores de contrato, de servicios y Líderes UTIC con la capa de gestión del Licitante adjudicado, para discutir y acordar entre ambas partes, formando la "Minuta de Operación", donde se definirán los ajustes que deberán observarse en el servicio.
    - a. Se debe agregar la minuta de la conformación de esta Coordinación de Mesa de Servicios (CMS)
2. Apartado de entregables mensuales del Servicio de Mantenimiento a las aplicaciones.
  1. "Estimación de Esfuerzo" de cada servicio de mantenimiento. Deberá quedar registrada en las herramientas que la UTIC determine para tal caso.
    - a. La liga lleva a una pagina en donde no se identifica la estimación de esfuerzo y la gráfica de quemado esta con cero actividades
  - b.
3. Criterios de aceptación para la documentación que se genere derivada del servicio.
  1. Índice general.
    - a. No cuenta la carpeta con un índice general

